

KLACHTENREGELING

Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV



Graafschap
College WERKT

Juli 2023

Inleiding

In deze regeling wordt de procedure beschreven wanneer een deelnemer van initiële trainingen, cursussen, programma's of opleidingen van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV een klacht indient. Uitgangspunt is dat klachten worden afgehandeld op de plek waar deze ontstaan zijn. Mocht dat niet naar tevredenheid gebeuren, dan is het mogelijk om een schriftelijke klacht in te dienen. Een klacht dient eerst bij de sectordirecteur van de sector waarbinnen de scholing georganiseerd wordt te worden ingediend, waarna het mogelijk is de klacht met een beroepschrift aan de klachtencommissie voor te leggen. Deze klachtencommissie doet vervolgens een bindende uitspraak.

Artikel 1 | Algemene begripsbepalingen

Bestuur	Het bestuur van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV of een door het bestuur aangewezen gevolmachtigde. Het bestuur van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV is hetzelfde als het bestuur van de Stichting BVE.
Sector directeur	Door het bestuur van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV gevolmachtigde.
Commissie	De klachtencommissie van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV.
Deelnemer	Eenieder die – al dan niet via een derde – met Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV een overeenkomst is aangegaan en is toegelaten dan wel wenst te worden ingeschreven en toegelaten voor het volgen van een cursus, training, programma of opleiding.
Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV	De aanbieders van post initiële trainingen, cursussen, programma's of opleidingen.
Klacht	Een (schriftelijke) klacht, gericht tegen een gedraging of een besluit, zoals genoemd in het eerste lid van artikel 2 van deze regeling, waardoor de klager meent in zijn belangen te zijn geschaad.
Klachten functionaris	De persoon die het beroepschrift in ontvangst neemt en voorlegt aan de commissie.
Beroepschrift	Een beroep gericht tegen het besluit op een (schriftelijke) klacht waardoor de klager meent in zijn belangen te zijn geschaad.
Klager	Degene die een klacht of beroepschrift heeft ingediend.
Beklaagde	Degene over wiens gedrag of besluit een klacht is ingediend.
Werknemer	Een persoon die in dienst is van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV of via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Graafschap Opleidingen BV- CIVON BV, werkzaamheden verricht.

Artikel 2 | Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op besluiten en gedragingen van het bestuur of werknemers;
2. Elke deelnemer of diens gemachtigde, kan als klager een klacht indienen bij de sectordirecteur van de sector waarbinnen de scholing georganiseerd wordt.
3. Elke deelnemer of diens gemachtigde, kan als klager bij de commissie een beroepschrift indienen tegen een besluit op een klacht.

Artikel 3 | Samenstelling en wijze van benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. Voor elk lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd.
3. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van vier jaren en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
4. Leden van de commissie worden extern benoemd, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van klachten.
5. Leden van het College van Bestuur of anderen met een managementfunctie van de Stichting BVE en/of Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV kunnen geen deel uitmaken van de commissie.

Artikel 4 | Taken en bevoegdheden van de commissie

1. De commissie behandelt beroepschriften van de in artikel 2 lid 3 bedoelde deelnemers.
2. De commissie oordeelt over klachten over gedragingen door het bestuur of werknemers.
3. De commissie oordeelt over klachten met betrekking tot besluiten voor zover deze afkomstig zijn van het bestuur of werknemers. In dat kader beoordeelt de commissie of het bestuur, bij afweging van de belangen die in het geding zijn, in redelijkheid tot zijn besluit heeft kunnen komen.
4. Binnen dit kader is de commissie ook bevoegd het bestuur gevraagd en ongevraagd van advies te dienen. De commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.
5. De commissie is bevoegd het bestuur te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.

Artikel 5 | Indiening klacht

1. Alvorens een beroepschrift in te dienen en daarmee de commissie in te schakelen, dient de klager zich eerst met een klacht tot de sectordirecteur te wenden.
2. De klacht wordt digitaal gemeld via een link op de website en omvat: naam, adres en woonplaats van de klager; het e-mailadres en telefoonnummer van de klager; een dagtekening; een duidelijke omschrijving van de klacht, eventueel onderbouwd met documenten.
3. Indien de klacht zich richt tegen een gedraging dient de klager de klacht zo spoedig mogelijk in, doch uiterlijk binnen 30 werkdagen nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klacht zich richt tegen een besluit dient de klager de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat hij bekend is geworden met het besluit, in.
5. De sectordirecteur neemt binnen tien werkdagen een besluit over de klacht en deelt dit schriftelijk mee aan de klager en wijst hierbij op de beroepsmogelijkheid bij de commissie en de daarbij geldende beroepstermijn.
6. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door eenieder die hierbij betrokken is.
7. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking ten aanzien van het

bestreden besluit.

8. De bewaartermijn van de klacht is bepaald op een kalenderjaar.

Artikel 6 | Indiening beroepschrift

1. Als de klager zich niet kan vinden in het besluit op de klacht kan de klager een beroepschrift indienen bij de commissie.
2. Het beroepschrift wordt digitaal ingediend en omvat: naam, adres en woonplaats van de klager; het e-mailadres en telefoonnummer van de klager; een dagtekening; een duidelijke omschrijving van het beroep, eventueel onderbouwd met documenten en een afschrift van het besluit op de klacht.
3. Het beroepschrift moet binnen twee weken nadat de klager op de hoogte is gesteld van het besluit van de sectordirecteur op de klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Deze procedure wordt in gang gezet via de meldknop op de website van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV.
4. Indien een beroepschrift tijdens de procedure bij de commissie wordt ingetrokken deelt de commissie dit schriftelijk mee aan de partijen, waarmee de procedure is beëindigd.
5. Het indienen van een beroepschrift heeft geen opschortende werking ten aanzien van het bestreden besluit.

Artikel 7 | Intrekking beroepschrift

Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, zal klager het beroepschrift intrekken en vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 | Niet behandelen klacht of beroep

1. Het bestuur en de commissie zijn niet verplicht de klacht dan wel het beroep te behandelen:
 - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging of besluit waarover door klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. indien zij betrekking heeft op een gedraging of besluit die aan het oordeel van een andere instantie dan deze commissie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht dan wel het beroep wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 9 | Ontvankelijkheid

1. Indien de voorzitter van de commissie, na kennisneming van het beroepschrift, van oordeel is dat
 - a. het beroepschrift niet valt onder de reikwijdte van artikel 2 van deze regeling en/of
 - b. de klager niet valt onder de reikwijdte van artikel 2 van deze regeling en/of
 - c. de termijnen als bedoeld in deze regeling niet in acht zijn genomen en/of
 - d. het beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van artikel 6 van deze regeling gestelde vereisten, kan de voorzitter in een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak het beroep niet-ontvankelijk verklaren, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde redelijke termijn.

Artikel 10 | Verweerschrift

1. De beklagde heeft de mogelijkheid voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen. De commissie stelt hiervoor een nader te bepalen termijn.
2. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat het verweerschrift tijdig, doch uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting, in het bezit is van alle partijen.
3. Indien het verweerschrift niet tijdig wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris, kan de commissie ervoor kiezen het verweerschrift niet in behandeling te nemen.

Artikel 11 | Hoorzitting

1. De commissie stelt de klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord.
2. De voorzitter van de commissie bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van het beroepschrift zal plaatsvinden.
3. Partijen ontvangen alle op het beroep betrekking hebbende stukken en kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. Partijen dienen voorafgaand aan de hoorzitting aan te geven of zij zich laten bijstaan door een derde. De kosten van een derde worden door partijen zelf gedragen.
4. Ook kunnen partijen getuigen en deskundigen meebrengen, met dien verstande dat de voorzitter van de commissie beslist over de toelating van deze personen tot de hoorzitting.
5. De commissie kan getuigen en deskundigen ter zitting oproepen.
6. Voordat de behandeling ter zitting wordt gesloten deelt de commissie mede wanneer uitspraak zal worden gedaan.

Artikel 12 | Bindende uitspraak commissie

1. De commissie zendt de klager en het bestuur uiterlijk vier weken na ontvangst van het beroepschrift een rapport van bevindingen, vergezeld van de uitspraak en eventuele aanbevelingen.
2. De uitspraak strekt tot:
 - a. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht;
 - b. ongegrondverklaring van de klacht of;
 - c. gegrondverklaring van de klacht.
4. De uitspraak van de commissie is bindend.
5. De commissie kan bepalen dat opnieuw of - indien de beslissing is geweigerd - alsnog in de zaak wordt beslist.

Wanneer het beroepschrift zich richt op een examenbesluit, kan de commissie bepalen dat het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder door de commissie te stellen voorwaarden.
6. Indien de commissie het beroep gegrond acht vernietigt zij de beslissing waartegen beroep is aangetekend geheel of gedeeltelijk. De commissie is niet bevoegd in de plaats hiervan een nieuwe beslissing te nemen.
7. Eventuele consequenties van de uitspraak worden door het bestuur binnen twee weken uitgevoerd, waarvan de klager schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

Artikel 13 | Overige bepalingen

1. Van in deze regeling gestelde termijnen zijn uitgezonderd de zaterdagen en de zondagen, de officiële vrije dagen en de door het bestuur aangewezen (school)vakanties.
2. De in deze regeling genoemde termijnen kunnen voor ten hoogste vier weken worden verlengd door de commissie. Van de verlenging wordt schriftelijk met reden omkleed mededeling gedaan aan de klager waarbij een indicatie wordt gegeven wanneer klager uitsluitel wordt gegeven. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
3. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten op grond van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
4. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van Graafschap College Werkt. Dit is de naam waaronder Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV communiceren.
5. De kosten van de commissie komen voor rekening van Graafschap Opleidingen BV en CIVON BV.
6. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de commissie.
7. Met inwerkingtreding van deze regeling komen voorgaande regelingen te vervallen.

Aldus vastgesteld door het bestuur op 10 juli 2023 en per direct in werking getreden.