



## Reglement “Klachtenbehandeling door het college van bestuur van het Da Vinci College”

### 1 Begripsbepalingen

- 1.1 Onder *klacht* wordt in dit reglement verstaan uitingen van ontevredenheid met betrekking tot het Da Vinci College als organisatie en daarbij betrokken personen en partijen.
- Klachten kunnen betrekking hebben op handelingen, gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van handelingen, gedragingen en het niet nemen van beslissingen.
- 1.2 *Klager* is een persoon die een klacht heeft ingediend bij het college van bestuur. Met klager wordt in dit reglement ook klaagster bedoeld.
- 1.3 *Aangeklaagde* is de persoon tegen wie een klacht bij het college van bestuur is ingediend.
- 1.4 Klager en aangeklaagde kunnen o.a. zijn:
- een (ex-)student of cursist;
  - een ouder of wettelijke vertegenwoordiger van een (ex-)student;
  - een ex-werknemer;
  - (een lid van) het personeel;
  - (een lid van) het management,
  - (een lid van) het college van bestuur;
  - personen die niet in dienstverband werkzaamheden verrichten voor de instelling, zoals een vrijwilliger.
- 1.5 Onder *Da Vinci College* wordt verstaan de Stichting Regionaal Opleidingencentrum Zuid-Holland Zuid “Da Vinci College”, statutair gevestigd te 3312 KW Dordrecht aan de Leerparkpromenade 100.
- 1.6 Onder *college* wordt verstaan het college van bestuur van het Da Vinci College.
- 1.7 Onder *bestuurssecretaris* wordt verstaan de secretaris van het college van bestuur van het Da Vinci College.
- 1.8 Onder *werkdagen* wordt in deze regeling alle dagen verstaan, behalve zaterdag, zondag, algemene en christelijke feestdagen en vakantiedagen. Een overzicht van deze dagen staat op de website van het Da Vinci College vermeld.
- 1.9 Onder *website* wordt verstaan de website van het Da Vinci College, [www.davinci.nl](http://www.davinci.nl). Deze regeling staat op de website vermeld. Klik voor dit reglement [hier](#).

## **2 Het indienen en intrekken van een klacht**

2.1 Bij het college kunnen schriftelijk en mondeling klachten worden ingediend. De klachten kunnen worden gericht aan de secretaris van het college van bestuur van het Da Vinci College via [bestuurssecretariaat@davinci.nl](mailto:bestuurssecretariaat@davinci.nl) of via het postadres van het Da Vinci College, postbus 1184, 3300BD te Dordrecht.

2.2 Een schriftelijk ingediende klacht wordt hierna klaagschrift genoemd.

2.3 Het klaagschrift bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de klacht;
- d. de stappen die klager heeft ondernomen volgens de interne klachtenregeling;
- d. ondertekening door de klager.

2.4 Van een mondeling ingediende klacht wordt, indien gewenst door de klager, namens of door het college een verslag gemaakt, waarvan de klager een afschrift ontvangt en dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend.

Het verslag dient aan de vereisten te voldoen zoals vermeld in artikel 2.3. Indien dat het geval is, dan wordt het verslag aangemerkt als een klaagschrift.

2.5 Op het klaagschrift wordt de datum van ontvangst vermeld door de bestuurssecretaris. Klager ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst.

## **3 Ontvankelijkheid**

3.1 Een klacht dient uiterlijk binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.

Klachten die na afloop van deze termijn worden ingediend, worden niet ontvankelijk verklaard, tenzij het college op grond van nadere informatie anders beslist.

3.2 Het college is niet verplicht de klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is of is geweest.

3.3 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit door het college binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de betrokkenen bij de klachtenprocedure schriftelijk medegedeeld.

## **4 Gemachtigde**

4.1 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Op verzoek van het college kan aan de gemachtigde worden gevraagd een schriftelijke machtiging te overleggen.

## **5 Intrekken van een klacht**

5.1 Klager kan in elk stadium van de klachtenprocedure het klaagschrift intrekken.

- 5.2 Het college van bestuur bevestigt de intrekking van de klacht schriftelijk aan de klager. Het college informeert de betrokkenen bij de klachtprocedure over de intrekking van de klacht.
- 5.3 Het college kan de klachtenprocedure niettemin voortzetten, al dan niet in geanonimiseerde vorm, indien het college van oordeel is dat behandeling van de klacht in het belang kan zijn van de organisatie van het Da Vinci College. Van dit besluit tot voortzetting worden de betrokkenen bij de klachtenprocedure door het college zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
- 5.4 Indien de klager niet of niet meer reageert op herhaalde verzoeken van de bestuurssecretaris in verband met de ingediende klacht dan wel de klachtenprocedure, gaat het college ervan uit dat de klager de klachtenprocedure niet wenst voort te zetten. Het college kan in dat geval de klacht als ingetrokken beschouwen.

## **6 Onderzoek**

- 6.1 Naar aanleiding van een ontvangen klacht wordt door of namens het college een onderzoek ingesteld.
- 6.2 Het college zendt het klaagschrift naar de aangeklaagde en informeert de aangeklaagde over het verloop van de klachtenprocedure.

## **7 Voorlopige voorziening**

- 7.1 Op grond van de klacht en/of het ingestelde onderzoek kan het college, al dan niet op verzoek van klager, een voorlopige voorziening treffen.

## **8 Verwijzen naar functionarissen**

- 8.1 Het college kan de klager op grond van het onderzoek voor de behandeling van zijn klacht verwijzen naar de leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de ombudsman van het Da Vinci College, indien naar het oordeel van het college daardoor een snelle behandeling van de klacht wordt bevorderd.
- 8.2 Het college stelt in voorkomende gevallen de functionarissen op de hoogte van de klacht en de verwijzing, al dan niet vergezeld van een toelichting of advies.
- 8.3 Het college informeert de klager over de verwijzing.
- 8.4 De functionarissen informeren het college zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen over de behandeling van de klacht.
- 8.5 Indien de hiervoor bedoelde verwijzing door het college niet tot een bevredigend resultaat voor de klager leidt, dan behandelt het college de klacht zo spoedig mogelijk.

## **9 Verwijzing naar de klachtencommissie**

- 9.1 Naar aanleiding van het onderzoek kan het college de klager adviseren de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie van het Da Vinci College.

Deze commissie behandelt klachten aan de hand van het reglement "Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie van het Da Vinci College".

## **10 Toetsingscommissie**

- 10.1 Indien de klacht zich richt tegen het college van bestuur of een lid daarvan, dan neemt het college de klacht niet zelf in behandeling. Er wordt in dat geval een toetsingscommissie ingesteld bestaande uit drie leden van de raad van toezicht. De toetsingscommissie behandelt de klacht overeenkomstig de bepalingen in dit reglement.

## **11 Toelichting**

- 11.1 Klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen worden uiterlijk binnen vijf werkdagen na de verzenddatum van de bevestiging als bedoeld in artikel 2.6 door of namens het college uitgenodigd om mondeling en/of schriftelijk een toelichting te verstrekken.
- 11.2 Naar aanleiding van het onderzoek kan het college advies inwinnen bij (externe) deskundigen of adviseurs.

## **12 Besluit**

- 12.1 Het college van bestuur neemt binnen vijf werkdagen na het horen dan wel de toelichting van klager en andere betrokkenen een besluit ten aanzien van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
- 12.2 Het college van bestuur kan de in 12.1 vermelde termijn verlengen met maximaal twintig werkdagen. De klager wordt van de verlenging en de redenen daartoe schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 12.3 Het besluit is gemotiveerd en, zo nodig of gewenst naar het oordeel van het college, voorzien van een toelichting, advies, voorgenomen maatregelen of besluiten.
- 12.4 Indien gewenst, kan de klager overleg voeren over de gevolgen van het besluit van het college.

## **13 Slotbepalingen**

- 13.1 Deze regeling is vastgesteld door het college van bestuur na overleg en met instemming van de ondernemingsraad (d.d. 15 maart 2017) en de studentenraad (d.d. 6 april 2017).
- 13.2 Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 augustus 2017.
- 13.3 Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de ondernemingsraad en de studentenraad.