

Klachtenregeling SintLucas

Rechtsbescherming

Leerlingen/ studenten, werknemers en externe belanghebbenden van SintLucas hebben recht op een zorgvuldige en rechtvaardige behandeling. De instelling waarborgt voor de leerlingen/ studenten en werknemers een vrije en volledige aanspraak op al hun rechten.

Als leerlingen/ studenten, werknemers of externe belanghebbenden vinden dat zij niet zorgvuldig, correct of rechtvaardig zijn behandeld, kunnen zij een klacht indienen. Deze klachten kunnen te maken hebben met het gedrag, besluiten of het uitblijven daarvan, handelingen en uitingen van leerlingen/ studenten dan wel medewerkers van de instelling. Een klacht dient te worden onderbouwd. Duidelijk moet zijn wie de klager is, waarop de klacht betrekking heeft en waarom men tot indiening van de klacht overgaat.

De instelling erkent het individuele klachtrecht van leerlingen/ studenten, werknemers en externe belanghebbenden, op basis waarvan een ieder de mogelijkheid heeft een klacht te uiten en te doen onderzoeken op een zodanige wijze, dat daarbij de belangen van de klager en de gedaagde zijn gewaarborgd en de klacht binnen redelijke termijn en met voldoende aandacht behandeld zal worden.

De klachtenprocedure daartoe is in deze regeling opgenomen.

Klachten kunnen gericht worden aan:

SintLucas
Contactpersoon Klachten
Mevr. K.C.J.E. Dekkers
Postbus 872, 5600 AW Eindhoven

Artikel 1: Begripsbepalingen

- | | |
|------------------------|---|
| 1. College van Bestuur | Het orgaan zoals bedoeld in artikel 9.1.4. lid 1 Wet educatie en beroepsonderwijs tevens Bevoegd Gezag; |
| 2. Commissie | Algemene Klachtencommissie SintLucas |
| 3. Gedaagde | Degene tegen wie een klacht bestaat |
| 4. Gemachtigde | Een derde, die door de klager wordt gemachtigd om namens hem/haar op te treden bij de behandeling van de klacht |
| 5. Instelling | Locaties van SintLucas |
| 6. Klaagschrift | Een schriftelijke en met redenen omklede klacht |
| 7. Klacht | Een klacht over gedragingen en beslissingen van medewerkers dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door medewerkers, met uitzondering van klachten die betrekking hebben op de examinering en beoordeling zoals bedoeld in het examenreglement SintLucas, op ongewenst gedrag dan wel op CAO-geschillen |
| 8. Klachtencommissie | De Commissie belast met de afhandeling van klachten, niet zijnde meningsverschillen die toekomen aan de Commissie van Beroep voor de examens, klachten aangaande ongewenst gedrag dan wel CAO-geschillen |
| 9. Klager | Een werknemer, een deelnemer of een externe belanghebbende zoals bijvoorbeeld aspirant deelnemer, voormalig deelnemer, examendeelnemer, ouders/verzorgers, opdrachtgevers, bpv-bedrijven etc. |
| 10. Directeur | Persoon die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de school en daartoe gemandateerd is door de bestuurder |

Artikel 2: Bijzondere klachten

Klachten aangaande toetsing en beoordeling examens

Deze regeling is niet van toepassing op klachten betrekking hebbend op de toetsing en beoordeling van examens. Ten aanzien van zulke klachten geldt een aparte procedure voor bezwaar en beroep. Deze procedure is opgenomen in het handboek examinering SintLucas, en te vinden op de website www.sintlucas.nl.

Klachten aangaande ongewenst gedrag

Deze regeling is niet van toepassing op klachten betrekking hebbend op ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag wordt onder andere verstaan:

- Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke en seksuele voorkeur, ras, geslacht.
- Handelingen of gedragingen of feitelijkheden die een ander kwetsen of redelijkerwijs kunnen kwetsen, zoals intimiderend, agressief of pestgedrag. Het gaat om aangelegenheden die verband houden met persoonlijke kenmerken van een deelnemer of medewerker zoals ras, leeftijd, geslacht, godsdienst, levensovertuiging en seksuele geaardheid.
- (Seksuele) intimidatie waar onder wordt verstaan ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal of non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele of intimiderende aard.

Ten aanzien van zulke klachten geldt een aparte klachtenregeling. Deze regeling is te vinden op de website www.sintlucas.nl

Klachten aangaande CAO-geschillen

Deze regeling is niet van toepassing op geschillen tussen een werknemer en de werkgever over de toepassing van de CAO-BVE. Ten aanzien van zulke geschillen is een Interne Geschillenregeling van toepassing, die is opgenomen op de website www.sintlucas.nl

Artikel 3: Klachtenprocedure

1. SintLucas draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
2. De behandeling van een klacht geschiedt door personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een medewerker kan de klager zich met zijn klacht richten tot de directeur.
4. Indien een klacht betrekking heeft op een directeur of manager kan de klager zich richten tot het College van Bestuur. Een klacht wordt door de klager schriftelijk per e-mail of per post ingediend.
5. Besluiten inzake klachten worden door de directeur schriftelijk per e-mail of per post afgehandeld met vermelding van verdere rechtsmiddelen.
6. Indien het niet mogelijk is tussen betrokkenen tot een oplossing te komen, kunnen klachten betreffende handelingen of het nalaten daarvan of tegen besluiten van SintLucas bij het College van Bestuur worden ingediend.
7. Het College van Bestuur kan, indien het niet mogelijk is tussen betrokkenen tot een oplossing te komen, klachten betreffende handelingen dan wel het nalaten daarvan of klachten tegen besluiten van SintLucas, aan de Klachtencommissie SintLucas voorleggen
8. De Klachtencommissie brengt een advies uit aan het College van Bestuur.
9. Het College van Bestuur doet binnen 10 dagen na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie schriftelijk een uitspraak over de afhandeling van een klacht. Het advies van de commissie dient daarvoor als basis. Wanneer de beslissing afwijkt van het door de Klachtencommissie uitgebrachte advies, geeft het College van Bestuur een motivering voor deze afwijking. De uitspraak van het College van Bestuur wordt meteen schriftelijk meegedeeld aan de klager, de gedaagde en de Klachtencommissie. Het College van Bestuur is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van de uitspraak.

Artikel 4: Samenstelling Algemene Klachtencommissie SintLucas

1. De Algemene Klachtencommissie SintLucas bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. In de Algemene Klachtencommissie SintLucas dienen zowel mannen als vrouwen zitting te hebben.
3. De Algemene Klachtencommissie SintLucas dient zo te zijn samengesteld, dat voldaan wordt aan de eisen van onafhankelijkheid en objectiviteit.
4. De Algemene Klachtencommissie SintLucas heeft steeds zitting met drie leden.

Artikel 5: Eisen leden Algemene Klachtencommissie SintLucas

1. De leden van de Klachtencommissie SintLucas:
 - a. hebben op grond van hun werkkring, ervaring en/of opleiding, inzicht in de verschillende aspecten van problemen die kunnen leiden tot een klacht
 - b. beschikken over voldoende juridische, communicatieve en onderwijskundige kennis en vaardigheden
 - c. zijn op de hoogte van de cultuur en de omgangsvormen van SintLucas.
 - d. zijn niet werkzaam bij de instelling;
 - e. zijn onafhankelijk, integer en hanteren het zorgvuldigheidsbeginsel, motiveringsbeginsel en het evenredigheidsbeginsel.
 - f. zijn verplicht tot geheimhouding van wat hen in verband met de werkzaamheden als commissielid ter kennis komt
 - g. zijn van onberispelijk gedrag;
 - h. overleggen een geldige Verklaring Omtrent Gedrag, voor zover zij niet in actieve dienst zijn van de Rechterlijke Macht.

Artikel 6: Benoeming en ontslag leden Algemene Klachtencommissie

1. De leden worden door het College van Bestuur voor een termijn van vier jaar benoemd en zijn bij het verstrijken daarvan telkens terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter worden door de leden gezamenlijk voorgedragen.
3. Op verzoek van een lid zal hem door het College van Bestuur ontslag worden verleend.
4. De bestuurder heeft voor de leden van een commissie de leeftijdsgrens op 67 jaar gesteld.
5. Een lid zal worden ontslagen uit zijn functie als:
 - a. hij uit hoofde van ziekte of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen dan wel niet meer voldoet aan de eisen zoals opgenomen bij artikel 5;
 - b. hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld;

Alvorens ontslag op grond van sub a dan wel sub b wordt verleend, zal het lid van dit voornemen tot ontslag in kennis worden gesteld en wordt hij in de gelegenheid gesteld zich ter zake te doen horen.

Artikel 7: Bevoegdheid Algemene Klachtencommissie

De Algemene Klachtencommissie SintLucas adviseert het College van Bestuur over een klacht, zoals omschreven in de Begripsbepalingen van dit reglement.

Artikel 8: Indiening klacht, termijn en inhoud

1. Een klacht wordt bij de Commissie schriftelijk en met redenen omkleed ingediend. Dit kan per mail of per post via de contactpersoon klachten.
2. De klacht bevat:
 - a. naam, adres en woonplaats van de klager;
 - b. een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - c. de gronden waarop de klacht berust.
3. De voorzitter van de Commissie stelt de klager in kennis van eventuele door hem gepleegde verzuimen bij het ingediende klaagschrift en nodigt hem uit deze binnen een door de voorzitter te stellen termijn te herstellen. Ingeval de klager niet binnen die termijn de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld, wordt de klacht kennelijk niet-ontvankelijk verklaard.
4. De voorzitter van de Commissie zendt onverwijld een afschrift van de klacht naar de medewerker waarop de (eventueel herstelde) klacht betrekking heeft.
5. De klager krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.

Artikel 9: Behandeling van klaagschriften

1. De Commissie stelt zo nodig een onderzoek in alvorens te beslissen.
2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verzoek van de overige leden van de Commissie deskundigen voor advies inschakelen en dezen zo nodig uitnodigen daartoe ter zitting te verschijnen.
3. Indien de kosten een bedrag ad € 1.000 overschrijden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 10: Minnelijke schikking

1. Alvorens een klacht in behandeling te nemen, kan de voorzitter van de Commissie de gedaagde uitnodigen om in overleg met de klager na te gaan of alsnog een minnelijke schikking mogelijk is binnen een door de voorzitter te stellen termijn. Blijkt een minnelijke schikking niet mogelijk, dan wordt de klacht door de Commissie in behandeling genomen.
2. De voorzitter van de Commissie zal besluiten dat een poging om tot een minnelijke schikking te geraken achterwege zal worden gelaten indien naar zijn oordeel een dergelijke poging kennelijk zinloos is dan wel tot onevenredig nadeel voor de klager zal leiden.

Artikel 11: Vereenvoudigde behandeling

1. De voorzitter van de Commissie kan onmiddellijk uitspraak doen indien hij van oordeel is dat:
 - a. de Commissie kennelijk onbevoegd is;
 - b. indien de klacht kennelijk niet ontvankelijk is, onder de voorwaarde zoals opgenomen in lid 3 van dit artikel;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is; of
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. De voorzitter grondt de uitspraak uitsluitend op de stukken die in het geding zijn gebracht.
3. Tegen de uitspraak, bedoeld in het eerste lid, kan klager binnen veertien dagen na de dag waarop de uitspraak is toegezonden of overhandigd, verzet doen bij de Commissie. Het verzet wordt gedaan bij een met redenen omkleed ondertekend geschrift.
4. Indien de Commissie van oordeel is dat het verzet niet-ontvankelijk is, gaat zij niet tot niet-ontvankelijkverklaring over dan na degene die het verzet heeft gedaan, in de gelegenheid te hebben gesteld persoonlijk of bij gemachtigde te worden gehoord.
5. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

Artikel 12: Verweerschrift

1. Binnen twee weken na ontvangst van de door de voorzitter van de Commissie toegezonden klacht en de daarbij behorende bijlagen kan de gedaagde een verweerschrift indienen bij de Commissie.
2. De voorzitter kan op tijdig verzoek van de gedaagde de termijn voor verweer in uitzonderlijke gevallen verlengen tot een nader door hem te bepalen datum. Klager wordt daarover bericht.
3. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de voorzitter onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de daarbij behorende bijlagen, aan de klager.

Artikel 13: Hoorzitting

1. De Commissie kan bepalen dat partijen worden gehoord tijdens een hoorzitting.
2. De voorzitter van de Commissie bepaalt de dag en het uur waarop de zaak zal worden behandeld.
3. Die dag zal niet later mogen worden gesteld dan zes weken na ontvangst van de klacht, tenzij klager om uitstel verzoekt wegens niet tijdige ontvangst van de stukken. Overschrijding van deze termijn wordt alleen in uitzonderlijke gevallen toegestaan en dient te worden gemotiveerd.

Artikel 14: Wraking of verschoning

1. Voor de aanvang van de behandeling van de zaak op de zitting kan op verzoek van een van de partijen een lid van de Commissie worden gewraakt:
 - a. indien hij persoonlijk belang bij de klacht heeft;
 - b. indien hij tot de klager of gedaagde, in bloed- of aanverwantschap staat;
 - c. indien hij een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd;
 - d. indien er sprake is van (een schijn van) belangenverstremming tussen hem en klager of gedaagde;
 - e. in andere gevallen waarin daartoe een ernstige reden aanwezig is.
2. In dezelfde gevallen kan een lid van de Commissie zich verschonen.
3. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden der Commissie.
4. Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen.

Artikel 15: De zitting

1. De zittingen van de Klachtencommissie vinden in principe plaats achter gesloten deuren, tenzij de voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt dat de deuren geheel of gedeeltelijk geopend zijn.
2. Tijdens de zitting wordt aan partijen de gelegenheid gegeven:
 - a. haar belangen voor te dragen of te doen voordragen;
 - b. getuigen en deskundigen te doen horen;
 - c. kennis te nemen van alle op de klacht betrekking hebbende stukken, waarvan, voor zover mogelijk, tenminste één week voor de zitting aan partijen inzage wordt gegeven.

Artikel 16: Advies

1. Binnen twee weken na de laatste zitting waarop de zaak is behandeld, brengt de Commissie advies uit aan het College van Bestuur.
2. Deze dag zal niet later mogen worden gesteld dan zes weken na de indiening van het klaagschrift of het hersteld klaagschrift. Overschrijding van deze termijn is slechts in uitzonderlijke gevallen toegestaan.
3. Het advies, bedoeld in het eerste lid, wordt zoveel mogelijk gedaan in een voltallige vergadering. Het is de leden van de Commissie niet toegestaan de gevoelens die tijdens deze vergadering over het geschil zijn geuit te openbaren.
4. Een advies is slechts van kracht, indien gedaan door tenminste twee leden die de zaak hebben behandeld, onder wie de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
5. Het advies wordt met redenen omkleed en door de voorzitter binnen twee weken, nadat het is uitgebracht, schriftelijk aan de partijen toegezonden.

Artikel 17: Werkwijze Algemene Klachtencommissie SintLucas

1. De Algemene Klachtencommissie SintLucas stelt een rooster van aftreden op dat door het College van bestuur wordt vastgesteld.
2. De Algemene Klachtencommissie SintLucas publiceert een jaarlijks verslag van de behandelde klachten.

Artikel 18: Onvoorziene omstandigheden

Bij onvoorziene omstandigheden beslist de Commissie naar redelijkheid en billijkheid.

Artikel 19: Wijziging reglement

1. Dit reglement kan met inachtneming van de ter zake geldende voorschriften door het College van Bestuur worden aangevuld en gewijzigd.
2. Het College van Bestuur zal wijzigingsvoorstellen ten aanzien van dit reglement aan de ondernemingsraad en (indien geïnstalleerd) de leerlingen/ studentenraad ter instemming voorleggen.

Artikel 20: Inwerkingtreding

Het reglement is door het College van Bestuur vastgesteld op 7 oktober 2013 en is na instemming van de Ondernemingsraad per gelijke datum in werking getreden. Het vervangt daarmee alle eerdere reglementen inzake Interne Klachtenregelingen.