

## **Preambule**

IVA Opleidingen wil inhoud geven aan de kwaliteit van het onderwijs, bewaken dat die kwaliteit wordt gerealiseerd en vaststellen welke maatregelen ter verbetering nodig zijn. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het opleidingsinstituut signalen, die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op het opleidingsinstituut. Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van het opleidingsinstituut. Dat klachten op een behoorlijke manier dienen te worden afgehandeld, spreekt voor zich. Daarbij dient ook ten opzichte van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen.

## **Persoonlijke integriteit**

Ten behoeve van de klachtenregeling IVA Opleidingen zal de benoeming van een klachtfunctionaris geregeld worden.

## **Voorfase eenvoudige klachtbehandeling**

Het opleidingsinstituut heeft tot taak klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost. Het opleidingsinstituut gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe op een eenvoudige en individuele wijze kunnen worden opgelost. Het opleidingsinstituut heeft bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten voor ogen:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen een ieder worden geuit.
- De persoon binnen het opleidingsinstituut die de klacht ontvangt zal hier iets mee doen. Deze fase is informeel.  
Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn van een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de aangeklaagde.

## **Schriftelijke klacht**

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de manager van het opleidingsinstituut, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene zelf of als dat niet mogelijk is door de manager. De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan klager
- Klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten
- Eventueel informatie vragen aan derden
- Afhandeling binnen 4 weken

Indien een klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is ingediend, dient ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen. De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de manager van het opleidingsinstituut aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. De klager heeft vervolgens altijd nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtfunctionaris (directeur) van IVA Opleidingen. Klachtafhandeling dient primair op instituut niveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op dit niveau de zaak op te lossen kan alsnog besloten worden om de klachtenfunctionaris (directeur) in te schakelen. De klachtfunctionaris neemt een klacht pas in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op instituut niveau is doorlopen. Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit, te weten seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, zijn zodanig van aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op instituut niveau. Deze klachten gaan rechtstreeks naar het bevoegd gezag en de door haar te benoemen klachtfunctionaris.

### **Klachtbehandeling**

De voorfase klachtbehandeling op instituut niveau is evenmin van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing, schorsing, definitieve verwijdering van deelnemers en onregelmatigheden bij het examen. Deze zaken worden ook niet doorverwezen naar de klachtfunctionaris, maar in beroep behandeld door de directeur van het opleidingsinstituut.

### **Klachtenregeling IVA Opleidingen**

**Artikel 1:** Begripsbepalingen In deze regeling wordt verstaan onder:

1. opleidingsinstituut: IVA Opleidingen;
2. klachtfunctionaris: de functionaris als bedoeld in artikel 3;
3. klager: een deelnemer, een lid van het docentenkorps;
4. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
5. aangeklaagde: (een lid van) het personeel;
6. directeur: de directeur van Avondopleidingen SKO.

**Artikel 2:** Instelling en taken klachtfunctionaris

1. Er is een klachtfunctionaris namens directie die de klacht onderzoekt en de directie hierover adviseert;
2. De klachtfunctionaris geeft advies aan de directie over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;

3. De klachtfunctionaris neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.

#### **Artikel 3:** Benoeming klachtfunctionaris

De directie benoemt het lid dat in het voorkomende geval als klachtfunctionaris zal optreden; vast contactpersoon is Peter de Groot – Directieadviseur Elabo.

#### **Artikel 4:** Zittingsduur

Het lid, namens de directie, dat in het voorkomende geval als klachtfunctionaris zal optreden doet dat in principe voor de periode dat de behandeling van de klacht in beslag neemt. De directie kan meerdere klachten door dezelfde klachtfunctionaris laten behandelen indien zulks in haar visie efficiënt is.

#### **Artikel 5:** Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in de directie, nadat de voorfase klachtbehandeling op instituut niveau, zoals opgenomen in de preambule, is doorlopen. De directie neemt een klacht pas in behandeling na afronding van deze voorfase.
2. De klacht dient binnen 6 weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de directie de termijn wenst te verlengen;
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de directie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht;
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
5. Na doorgeleiding van de klacht deelt de klachtfunctionaris de directie, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee dat hij/zij een klacht onderzoekt en wat de aard van de klacht is;
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 6:** Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtfunctionaris de klacht intrekt, deelt de klachtfunctionaris dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

#### **Artikel 7:** Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend;
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht;
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directie schriftelijk en met redenen omkleed gemeld.

#### **Artikel 8: Vooronderzoek**

De klachtfunctionaris is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij/hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de directie vereist.

#### **Artikel 9: Advies**

1. De klachtfunctionaris rapporteert haar/zijn bevindingen schriftelijk aan de directie, onder toevoeging van het verslag van een eventuele hoorzitting, binnen vier weken nadat deze hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtfunctionaris schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde de directie;
2. De klachtfunctionaris geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De klachtfunctionaris stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan de klager en de aangeklaagde;
3. De klachtfunctionaris kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door directie te treffen maatregelen.

#### **Artikel 10: Niet-deelneming aan de behandeling**

De klachtfunctionaris zal een klacht niet behandelen, indien daarbij haar/zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn. Het enkele feit dat de klachtfunctionaris deel uit maakt van het instituut is geen reden om aan te nemen dat die onpartijdigheid in het geding is.

#### **Artikel 11; Beslissing op advies**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtfunctionaris deelt de directie aan de klager, de aangeklaagde, en de klachtfunctionaris schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken warden verlengd. Deze verlenging meldt de directie schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtfunctionaris.

#### **Artikel 12: Openbaarheid**

Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van IVA Opleidingen

**Artikel 13: Toelating/bevordering/schorsing/verwijdering deelnemers en onregelmatigheden bij eindexamen.**

De klachtfunctionaris is niet bevoegd en deze klachtenregeling is niet van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating, afwijzing bij het eindexamen. Deze zaken worden niet doorverwezen naar de klachtfunctionaris, maar behandeld door de directeur van het opleidingsinstituut. De voorfase klachtbehandeling op instituut niveau is op deze zaken evenmin van toepassing.

**Artikel 14:** Overige bepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2014;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling IVA Opleidingen".;
4. Deze klachtenregeling beperkt niet de mogelijkheid van betrokken partijen om op ieder moment een geschil aan de rechter voor te leggen.