

Reglement klachtencommissie medewerkers en dienstverleners

Kenmerk 20-0268

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	2
Artikel 2	Instelling, samenstelling en zittingsduur klachtencommissie	3
Artikel 3	Reikwijdte klachtencommissie	5
Artikel 4	Indienen klacht	7
Artikel 5	Ontvankelijkheid	8
Artikel 6	Bemiddeling	10
Artikel 7	Zitting en behandeling van de klacht	10
Artikel 8	Wraking	11
Artikel 9	Voorlopige voorziening	12
Artikel 10	Advies klachtencommissie	12
Artikel 11	Besluit college van bestuur	13
Artikel 12	Intrekking van de klacht	14
Artikel 13	Overige bepalingen	14
Bijlage I	Voorbeeld klachtbrief	15

1 Begrippen

1.1 In deze lijst staan begrippen uitgelegd die in dit reglement voorkomen. Ze staan in alfabetische volgorde.

- a) adviseur: familielid, advocaat of medestander van de klager;
- b) beklagde: de (rechts)persoon of de person(en) van het college van bestuur en/of de opleiding(en)/het cluster/de clusters, het personeel van Rijn IJssel of een (rechts)persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Rijn IJssel werkzaamheden verricht en tegen wiens gedraging(en) de klacht is gericht;
- c) cao: de binnen Rijn IJssel geldende cao;
- d) college van bestuur: één of alle leden van het bevoegd gezag van Rijn IJssel;
- e) klachtencommissie: de door het college van bestuur ingestelde klachtencommissie die zorgt draagt voor een behoorlijke behandeling van en adviseert over klachten van klager(s);
- f) klacht(en): een uiting van ongenoegen over een gedraging en/of besluit(en) dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een besluit door de beklagde jegens de klager of een ander, waaronder begrepen:
 - klachten over seksuele intimidatie, geweld, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie, agressie en geweld gedurende de werktijd of in verband met de werktijd; of,
 - klachten over de toepassing van de cao, geschillen die de goede verstandhouding tussen Rijn IJssel en klager kunnen schaden;
 - bezwaren van de werknemer als hij/zij zich niet kan verenigen met de waardering van zijn functie of de beschrijving van zijn/haar functie in relatie tot de aan hem/haar opgedragen taken; of,
 - klachten over gedragingen van het college van bestuur of ten behoeve van Rijn IJssel met werkzaamheden belaste personen (waaronder begrepen klachten over

schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, vrijwilligers, stagiairs, praktijkopleiders en andere personen die (onderwijsondersteunende) werkzaamheden verrichten voor Rijn IJssel); of,

- klachten over de bedrijfsarts en de adviseur arbeid en gezondheid.

g) klager:

- sollicitant; of,
- (voormalig) werknemer van Rijn IJssel; of,
- een (rechts)persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Rijn IJssel werkzaamheden verricht; of,
- de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) van een minderjarige sollicitant of (voormalig) werknemer of persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Rijn IJssel werkzaamheden verricht.

h) NVP: Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling;

i) ondernemingsraad: het verplichte medezeggenschapsorgaan dat namens de werknemers het overleg met het college van bestuur van Rijn IJssel voert;

j) partijen: klager en beklagde;

k) Rijn IJssel: Stichting Regionaal Opleidingen Centrum Arnhem, statutair gevestigd te Arnhem en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41053084;

l) Sollicitant: dat is zowel een werknemer bij Rijn IJssel die naar een andere functie binnen Rijn IJssel solliciteert, als een sollicitant die nog niet in dienst is bij Rijn IJssel en solliciteert naar een functie binnen Rijn IJssel;

m) Sollicitatiecode: NVP Sollicitatiecode, bevat basisregels die organisaties en sollicitanten naar het oordeel van de NVP in acht behoren te nemen bij de werving en selectie ter vervulling van vacatures;

n) WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs;

o) werknemer: degene die een arbeidsovereenkomst heeft met Rijn IJssel.

2 Instelling, samenstelling en zittingsduur klachtencommissie

2.1 Het college van bestuur heeft een klachtencommissie ingesteld zoals onder meer bedoeld in artikel 7.4.8a lid 3 WEB, artikel 10.1 lid 6 cao, artikel 12.3 lid 2 cao, artikel 12.4 lid 4 cao, artikel 14 lid 2 onder h Arbeidsomstandighedenwet jo. 2.14e Arbeidsomstandighedenbesluit en de sollicitatiecode van de NVP. Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie is vervat in dit reglement.

2.2 De klachtencommissie bestaat uit drie leden en is als volgt ingericht:

- a) Een voorzitter; en,
- b) Twee leden.

- 2.3 Het college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie. Het college van bestuur benoemt één lid rechtstreeks, één lid op voordracht van de ondernemingsraad, en één lid op gezamenlijke voordracht van de beide andere leden. Laatstgenoemd lid is de voorzitter.
- 2.4 Het college van bestuur kan een of meer plaatsvervangende leden benoemen. Bij ontstentenis van de voorzitter, onderscheidenlijk van een ander lid dan wel ingeval de voorzitter of een ander lid direct of indirect betrokken is bij een te beoordelen melding, neemt de plaatsvervangend voorzitter, onderscheidenlijk een plaatsvervangend lid zijn plaats in.
- 2.5 De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie maken geen deel uit van het college van bestuur, zijn geen lid van de Raad van Toezicht, hebben geen dienstverband met Rijn IJssel en nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien zij vanuit een andere hoedanigheid binnen Rijn IJssel daarbij betrokken zijn of zijn geweest.
- 2.6 De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht omtrent hetgeen zij in hun hoedanigheid te weten zijn gekomen, inclusief de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden. Dit behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot mededeling verplicht of uit zijn/haar taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na ontslag of nadat de taak als lid van de klachtencommissie is geëindigd.
- 2.7 De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd. Ieder lid is maximaal tweemaal herbenoembaar voor diezelfde periode. In geval van tussentijdse beëindiging wordt een opvolger benoemd.
- 2.8 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a) als Rijn IJssel de klachtencommissie beëindigt; of,
 - b) als de zittingstermijn verstrijkt; of,
 - c) bij ontslag door het college van bestuur op eigen verzoek; of,
 - d) bij ontslag door het college van bestuur bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar, alsdan met ingang van de eerstvolgende maand; of,
 - e) bij ontslag door het college van bestuur indien uit hoofde van ziekte of gebrek ongeschiktheid om de functie als lid van de klachtencommissie te vervullen is ontstaan; of,
 - f) bij ontslag door het college van bestuur indien bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak veroordeling wegens misdrijf heeft plaatsgevonden; of,
 - g) bij overlijden.

- 2.9 Indien zich een situatie voordoet zoals omschreven in artikel 2.8 sub e of f, wordt het betrokken lid van de klachtencommissie hiervan vooraf in kennis gesteld en wordt hem/haar de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.
- 2.10 De leden van de klachtencommissie ontvangen een door het college van bestuur vast te stellen vergoeding per uur. Tevens ontvangen zij een vergoeding voor de gemaakte reiskosten.
- 2.11 De kosten van de klachtencommissie komen voor rekening van Rijn IJssel.
- 2.12 Het college van bestuur draagt zorg voor passende administratieve ondersteuning van de klachtencommissie en het ter beschikking stellen van faciliteiten. Zo voorziet Rijn IJssel de klachtencommissie onder meer van een ambtelijk secretaris die het secretariaat van de commissie voert.
- 2.13 De klachtencommissie vergadert telkens wanneer dit ter behandeling van een bezwaar of klacht nodig is. De klachtencommissie houdt naar behoefte een huishoudelijke vergadering. De ambtelijk secretaris roept de klachtencommissie bijeen en doet daarvan minimaal een week voor de bijeenkomst (schriftelijk) mededeling aan de leden van de klachtencommissie.
- 2.14 De klachtencommissie verstrekt ieder schooljaar een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden en bevindingen aan het college van bestuur.
- 2.15 Het college van bestuur draagt zorg voor registratie van de bij de klachtencommissie ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanonimiseerd gepubliceerd in het jaarverslag.
- 2.16 Het college van bestuur informeert jaarlijks de ondernemingsraad over het aantal, de aard en de wijze van afhandeling van de door sollicitanten ingediende klachten die menen dat Rijn IJssel in strijd met de bepalingen van de sollicitatiecode heeft gehandeld. Ook informeert het college van bestuur de ondernemingsraad over de eventueel door de Klachteninstantie NVP Sollicitatiecode gedane aanbeveling.

3 Reikwijdte klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie behandelt en adviseert over klachten, waaronder begrepen:
 - a) elke vorm van ongenoegen over een gedraging en/of besluit(en) dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een besluit door de beklagde jegens de klager of een ander, waaronder begrepen klachten over (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, geweld, bedreiging, belaging, pesten, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie, agressie en geweld gedurende de werktijd of in verband met de arbeid; of,
 - b) een geschil tussen een werknemer en Rijn IJssel over de toepassing van de cao en geschillen die de goede verstandhouding tussen werknemer en Rijn IJssel kunnen schaden; of,
 - c) het bezwaar van de werknemer als hij/zij zich niet kan verenigen met de waardering van zijn functie of de beschrijving van zijn/haar functie in relatie tot de aan hem/haar opgedragen taken; of

- d) een geschil tussen een werknemer en Rijn IJssel over een besluit van Rijn IJssel waarmee de dagelijkse tijd- en/of plaatsgebonden werktijden vastgesteld zijn; of,
- e) klachten van de werknemer over de bedrijfsarts of de adviseur arbeid en gezondheid; of,
- f) klachten van sollicitanten in verband met het niet volgen van de sollicitatiecode in een werving- en selectieprocedure; of,
- g) het handelen of nalaten van handelen door een beklagde dat door de klager als belemmerend of onredelijk wordt ervaren voor het geven van goed onderwijs; of,
- h) het uitoefenen of overtreden van rechten van klager die voortvloeien uit privacy wet- en regelgeving zoals onder meer beschreven in de privacyverklaring.

3.2 De in artikel 3.1. onder a genoemde klacht kan de klager ook voor zover deze betrekking heeft op discriminatie – direct of na afronding van deze interne procedure – voorleggen aan het College van de Rechten voor de Mens.

3.3 De in artikel 3.1 onder b genoemde klacht kan de werknemer ook – direct of na afronding van deze interne procedure (en dat is nadat de werknemer bekend is geworden met het door Rijn IJssel genomen nieuwe besluit) – voorleggen aan de Commissie voor Geschillen CAO-MBO.

3.4 De in artikel 3.1 onder c genoemde klacht kan de werknemer ook – direct of na afronding van deze interne procedure (en dat is nadat de werknemer bekend is geworden met het door Rijn IJssel genomen nieuwe besluit) – voorleggen aan de Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering PO, VO en MBO.

3.5 De in artikel 3.1 onder e genoemde klacht kan de sollicitant ook – na afronding van deze interne procedure (en dat is nadat de sollicitant bekend is geworden met het door Rijn IJssel genomen nieuwe besluit) – voorleggen aan de klachtencommissie van de NVP. Klachten wegens een inbreuk op een wettelijke regeling worden door de klachtencommissie van de NVP niet in behandeling genomen. Met een wettelijke regeling wordt bedoeld de Algemene wet gelijke behandeling, de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen, de Wet medische keuringen met de daarop gebaseerde Besluiten aanstellingskeuringen en klachtenbehandeling aanstellingskeuringen, de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid.

3.6 De in artikel 3.1 onder g genoemde klacht kan de klager ook – na daarover te hebben geklaagd bij de functionaris voor gegevensbescherming en eventueel na afronding van deze interne procedure – voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

4 Indienen klacht

4.1 De klacht wordt door de klager mondeling of schriftelijk ingediend. De klager dient de klacht tijdig schriftelijk in te dienen om te voorkomen dat deze niet ontvankelijk wordt verklaard ex artikel 5.

- 4.2 Indien klager de klacht mondeling indient, is binnen één week een schriftelijke onderbouwing door de klager vereist. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid staat deze schriftelijke onderbouwing daarna centraal bij de behandeling van de klacht.
- 4.3 De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een adviseur (met een maximum van twee).
- 4.4 De schriftelijke klacht (hierna te noemen: klachtbrief) bevat ten minste de volgende informatie:
- a) naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager; en,
 - b) eventueel, naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) van de minderjarige klager; en,
 - c) de naam van de beklagde (evt. naam van de leidinggevende); en,
 - d) een omschrijving van de gedraging of besluit waartegen de klacht is gericht, met overlegging van een afschrift indien het besluit schriftelijk is kenbaar gemaakt, of, indien de klacht is gericht tegen het weigeren van een gedraging of besluit, een omschrijving van de gedraging of het besluit dat naar het oordeel van de klager had moeten worden genomen; en,
 - e) de grond(en) waarop de klacht berust; en,
 - f) datum en ondertekening.
- De klager kan gebruik maken van de model klachtbrief in **bijlage I**.
- 4.5 Met de term bewaarschrift zoals bedoeld in de cao wordt in dit reglement de klachtbrief bedoeld.
- 4.6 De klachtbrief wordt verzonden naar de klachtencommissie. De klachtbrief kan worden ingediend per post (ter attentie van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, met de opmerking 'vertrouwelijk', per adres: postbus 5162, 6802 ED Arnhem) of per e-mail (klachtencommissiemedewerkers@rijnijssel.nl).
- 4.7 De ambtelijk secretaris registreert de datum van binnenkomst van de klachtbrief. Die datum is doorslaggevend voor de termijn(en) zoals genoemd in dit klachtenreglement. De ambtelijk secretaris leidt de klacht door naar de bevoegde (klachten)commissie en draagt zorg voor verzending van de stukken. De ambtelijk secretaris stuurt het college van bestuur een kopie van de klachtbrief en de eventuele aanvulling daarop.
- 4.8 De ambtelijk secretaris stelt (indien relevant) de klager in kennis van eventueel door hem/haar gepleegde verzuimen bij de ingediende klachtbrief en nodigt hem/haar uit deze binnen een termijn van twee weken

te herstellen. Ingeval de klager niet binnen die termijn de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

- 4.9 De ambtelijk secretaris stuurt, nadat de klacht schriftelijk is ontvangen, de klager op het in de klachtbrief genoemde adres binnen een week een ontvangstbevestiging van de klachtbrief en licht deze in over de verdere procedure.
- 4.10 De ambtelijk secretaris zorgt voor het verzenden van een afschrift van de klacht inclusief meegezonden stukken aan de beklagde binnen een week nadat de klacht ontvankelijk is verklaard ex artikel 5. De klachtencommissie verzoekt de beklagde binnen een termijn van 14 dagen schriftelijk op de klacht te reageren. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 4.11 Het indienen van een klachtbrief heeft geen schorsende werking op hetgeen waartegen de klacht is gericht tenzij er een voorlopige voorziening wordt toegewezen conform artikel 9.

5 Ontvankelijkheid

- 5.1 Na ontvangst van de klacht, of bij een mondelinge klacht de schriftelijke onderbouwing, wordt door de voorzitter van de klachtencommissie eerst de ontvankelijkheid getoetst. Als de klacht ontvankelijk wordt verklaard, heeft de klachtencommissie de klacht formeel in behandeling en wordt de klager zo spoedig mogelijk daarvan in kennis gesteld door de klachtencommissie.
- 5.2 De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen en het college van bestuur te adviseren de klacht niet ontvankelijk te verklaren of de behandeling van de klacht op te schorten indien:
 - a) de klacht een bezwaar van de werknemer betreft tegen een besluit over de toepassing van de cao of de goede verstandhouding tussen Rijn IJssel en werknemer betreft zoals bedoeld in artikel 3.1 onder b en deze klacht niet schriftelijk is ingediend binnen tien werkdagen nadat het besluit schriftelijk aan de werknemer is medegedeeld; of,
 - b) de klacht een bezwaar betreft tegen de waardering van de functie of de beschrijving van de functie in relatie tot de aan de werknemer opgedragen taken zoals bedoeld in artikel 3.1 onder c en deze klacht niet schriftelijk bij de voorzitter is ingediend binnen 6 weken, gerekend vanaf de dag na de dag waarop de beslissing waartegen het bezwaar is ingediend, aan de werknemer is verzonden; of,
 - c) De klacht betrekking heeft op een besluit van Rijn IJssel inzake de werknemer inhoudende:
 - i. een disciplinaire maatregel, met uitzondering van ontslag (waarvoor de werknemer een procedure bij het UWV of de rechter aanhangig kan maken);
 - ii. schorsing als ordemaatregel;
 - iii. het direct of indirect onthouden van bevordering;
 - iv. het niet toekennen van het verzoek van de werknemer tot vermindering van de omvang van de betrekking op grond van de Wet flexibel werken.

Voor de beoordeling van de hiervoor genoemde besluiten is de landelijke Commissie van Beroep MBO ingericht; of,

- d) de klacht niet specifiek de werknemer of klager betreft; of,
- e) de klacht niet is gemotiveerd; of,
- f) het zeer aannemelijk is dat de klachtencommissie de werknemer in het ongelijk zal stellen; of,
- g) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een besluit waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die door de klachtencommissie is behandeld of door de klager is ingetrokken; of,
- h) de klacht niet is ingediend binnen één jaar nadat de klacht aan de klager bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn; of,
- i) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden; of,
- j) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld tenzij de klacht bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit; of,
- k) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een besluit die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie (zoals het College van de Rechten voor de Mens, een tuchtrechter, de Commissie voor Geschillen CAO-MBO of de Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering PO, VO en MBO) onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; of,
- l) de klachtbrief niet aan de vereisten zoals bedoeld in artikel 4.4 voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld dit verzuim te herstellen conform artikel 4.8: of,
- m) de klacht betrekking heeft op een vermoeden van een misstand (waarvoor de klokkenluidersregeling geldt); of,
- n) de klacht betrekking heeft op instemmings-, advies- of interpretatiegeschillen tussen het college van bestuur en de deelnemersraad of ouderraad (waarvoor de Landelijke Commissie voor Geschillen deelnemers en ouders MBO is ingericht); of,
- o) de klacht betrekking heeft op het advies van de bedrijfsarts dat betrekking heeft op, kortgezegd, de begeleiding van zieke werknemers, het arbeidsgezondheidskundig onderzoek of de consultatie over gezondheidskundige vraagstukken (waarvoor de werknemer een deskundigenoordeel bij het UWV of een second opinion bij een andere arbodienst of ander bedrijf dan de eerste bedrijfsarts kan aanvragen);
- p) de klacht afkomstig is van (de ouders van) een student, een stagebedrijf of een (rechts)persoon die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij Rijn IJssel (waarvoor een andere klachtencommissie is ingericht); of,
- q) Een klacht over privacy of (de bescherming van) persoonsgegevens niet eerst is voorgelegd aan de functionaris voor gegevensbescherming.

5.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht zoals bedoeld in artikel 5.2 wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klachtbrief schriftelijk door het college van bestuur in kennis gesteld. Er vindt dan geen inhoudelijke behandeling plaats en derhalve ook geen hoorzitting.

6 Bemiddeling

- 6.1 De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie onderzoekt na ontvangst van de klachtbrief de mogelijkheid van bemiddeling. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie neemt dan binnen een week na ontvangst van de klacht contact op met partijen met de vraag of zij open staan voor bemiddeling. De klager moet toestemming geven - die schriftelijk wordt bevestigd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie - voor de bemiddeling en ermee instemmen dat de behandeling van de klacht wordt uitgesteld omdat deze bemiddeling de termijnen voor de formele klachtenprocedure opschort. Ook de beklagde moet bereid zijn mee te werken aan bemiddeling. De bemiddeling neemt zo spoedig mogelijk een aanvang. Het initiatief daartoe ligt bij de beklagde. De klachtencommissie ontvangt schriftelijk, binnen een week nadat de bemiddeling heeft plaatsgevonden, het resultaat van de bemiddeling. Daarop informeert de klachtencommissie bij de klager of de oplossing akkoord is. Wanneer door de bemiddeling de klacht is opgelost, vindt geen behandeling van de klacht meer plaats en wordt het klacht- c.q. bezwaarschrift geacht te zijn ingetrokken conform artikel 12, tenzij de klager alsnog behandeling via de klachtencommissie wenst. Wanneer de klager de procedure alsnog wil vervolgen, stelt de klager de klachtencommissie binnen een week na het overleg met de klachtencommissie hiervan schriftelijk op de hoogte, waarna de procedure vervolgd wordt conform artikel 7.1.

7 Zitting en behandeling van de klacht

- 7.1 De behandeling van de klacht kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden. Indien door de voorzitter van de klachtencommissie tot een mondelinge behandeling is besloten, roept de klachtencommissie op zo kort mogelijke termijn de partijen, eventueel de leidinggevende van beklagde en/of de adviseur op om daarbij aanwezig te zijn. De zitting is niet openbaar. Partijen worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord tenzij de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of de klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij/zij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, hetgeen wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Tijdens de mondelinge behandeling kunnen voornoemde partijen hun belangen toelichten. Tijdens de zitting worden alleen voor beide partijen bekende stukken besproken.
- 7.2 De voorzitter van de klachtencommissie beslist over de wijze van behandeling van de klacht. Partijen worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien aannemelijk is, dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden, kan de klachtencommissie,

hetzij op verzoek van de klager en/of de beklaagde, hetzij ambtshalve, bepalen dat partijen afzonderlijk zullen worden gehoord.

- 7.3 De klachtencommissie kan advies inwinnen bij (externe) deskundigen. Ook kan zij informatie opvragen en getuigen oproepen en horen. De beoordeling van de relevantie van de adviezen en verklaringen wordt aan het oordeel van de klachtencommissie overgelaten.
- 7.4 De beklaagde verstrekt aan de klachtencommissie alle inlichtingen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft.
- 7.5 De klager en beklaagde kunnen uiterlijk tot drie werkdagen voor de mondelinge hoorzitting of schriftelijke behandeling relevante stukken inbrengen. Wanneer de stukken niet tijdig aanwezig zijn, kan de klachtencommissie daaraan de gevolgen verbinden die zij geraden acht.
- 7.6 Van de mondelinge behandeling wordt een verslag van bevindingen gemaakt. Het verslag bevat de namen en de hoedanigheid van de aanwezigen en een weergave op hoofdlijnen van hetgeen over en weer is gezegd en maakt onderdeel uit van het advies.

8 Wraking

- 8.1 Op verzoek van zowel klager als beklaagde kan een lid van de klachtencommissie die de zaak gaat behandelen worden gewraakt indien:
 - a) het lid persoonlijk belang bij het geschil heeft; of,
 - b) het lid in bloed- of aanverwantschap tot de tweede graad staat tot een van de partijen; of,
 - c) het lid een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd; of,
 - d) er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen het lid en een van de partijen; of,
 - e) in andere gevallen waarin de onpartijdigheid ernstig in geding is.
- 8.2 In de gevallen zoals genoemd in artikel 8.1 kan een lid van de klachtencommissie zich verschonen.
- 8.3 Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd vóór de hoorzitting te worden ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie.
- 8.4 Over de wraking of de verschoning wordt voor de behandeling beslist door de overige leden van de klachtencommissie.
- 8.5 Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen. Indien de wraking wordt toegewezen, wordt de zitting verdaagd tenzij er terstond voor een nieuw lid kan worden gezorgd. De termijnen genoemd in dit reglement blijven echter onverkort van toepassing.

9 Voorlopige voorziening

- 9.1 De klager kan - indien klager's belang een onverwijde voorziening bij voorraad vergt – via een met reden omkleed verzoekschrift in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak aan de voorzitter van de klachtencommissie een voorlopige voorziening vragen.
- 9.2 Na ontvangst van een verzoek als bedoeld in artikel 9.1 hoort de voorzitter van de klachtencommissie het college van bestuur en/of de beklagde. Indien de voorzitter dat nodig acht voor de zorgvuldige behandeling van de zaak hoort hij de klager direct of indirect. Daarna brengt de voorzitter van de klachtencommissie zo spoedig mogelijk schriftelijk een gemotiveerd advies tot voorlopige voorziening uit aan het college van bestuur. Dit advies strekt tot:
- niet-ontvankelijkverklaring van het verzoek; of,
 - afwijzing van het verzoek; of,
 - gehele of gedeeltelijke toewijzing van het verzoek.
- 9.3 Het college van bestuur neemt op basis van het advies binnen een week na ontvangst van het advies tot voorlopige voorziening schriftelijk een besluit dat aan klager wordt toegezonden. Het college van bestuur kan bij de uitspraak bepalen wanneer de voorlopige voorziening vervalst. Zij vervalst in ieder geval, indien de klacht wordt ingetrokken dan wel zodra het college van bestuur in de hoofdzaak heeft beslist.

10 Advies klachtencommissie

- 10.1 De klachtencommissie beraadslaagt en adviseert met meerderheid van stemmen over gegrondverklaring en ongegrondverklaring van een klacht in een besloten voltallige vergadering dan wel nadat de voorzitter schriftelijk of mondeling de andere leden heeft geraadpleegd. De beraadslaging van de klachtencommissie is geheim.
- 10.2 De (voorzitter van de) klachtencommissie brengt naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht een gemotiveerd advies uit aan het college van bestuur omtrent de afhandeling van de klacht. Het advies van de commissie bevat:
- De vermelding van partijen; en,
 - Een summier en duidelijke weergave van het door partijen aangevoerde; en,
 - De gronden waarop het advies berust.
- 10.3 Het advies strekt tot:
- niet-ontvankelijk verklaring van de klacht; of,
 - ongegrondverklaring van de klacht; of,
 - gegrondverklaring van de klacht, eventueel met (een) aanbeveling(en) voor verder handelen.
- 10.4 De klachtencommissie maakt haar verslag van bevindingen - inclusief een verslag van het horen - haar advies en eventuele aanbevelingen schriftelijk bekend aan het college van bestuur. Het verslag van

bevindingen, het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie zijn niet bindend voor het college van bestuur.

- 10.5 De klachtencommissie doet geen uitspraak over vragen met betrekking tot de aansprakelijkheid en verzoeken tot schadevergoeding.

11 Besluit college van bestuur

- 11.1 Het college van bestuur neemt - op basis van het advies van de klachtencommissie - binnen tien weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een besluit. Deze termijn bedraagt maximaal vier weken indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard. Deze termijn bedraagt een maand indien het een klacht betreft van een sollicitant die stelt dat Rijn IJssel in strijd met de sollicitatiecode heeft gehandeld. De termijn bedraagt twintig dagen na ontvangst van het advies indien het een klacht betreft over de toepassing van de cao of indien het geschillen betreft die de goede verstandhouding tussen werkgever en werknemer kunnen schaden. Het college van bestuur kan de termijn verlengen met maximaal vier weken. Dit wordt schriftelijk medegedeeld aan partijen. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daar schriftelijk mee instemt.
- 11.2 Het college van bestuur stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn besluit daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Indien wordt besloten maatregelen te treffen, deelt het college van bestuur tevens mede binnen welke termijn deze maatregelen worden gerealiseerd.
- 11.3 Wanneer het besluit afwijkt van het door de klachtencommissie uitgebrachte advies, geeft het college van bestuur een motivering voor deze afwijking.
- 11.4 Het besluit wordt - inclusief het advies van de klachtencommissie - terstond schriftelijk verzonden aan de klager, de ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) indien klager minderjarig is tenzij het persoonlijk belang van de minderjarige zich daartegen verzet, de beklaagde en de klachtencommissie.
- 11.5 Tegen een besluit van het college van bestuur inzake de behandeling van een klacht kan binnen Rijn IJssel geen beroep worden ingesteld. Over het besluit van het college van bestuur kan wel een oordeel worden gevraagd bij de civiele rechter. Betreft het een geschil over de toepassing van de cao of de goede verstandhouding tussen Rijn IJssel en de werknemer, dan kan de klacht – na instemming van Rijn IJssel - nog worden voorgelegd bij de externe commissie, de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC). Bij klachten over de functiewaardering kan nog een oordeel worden gevraagd van de externe bezwarencommissie functiewaardering zoals bedoeld in de cao.

12 Intrekking van de klacht

12.1 De klager kan tijdens de klachtprocedure op elk moment de klacht intrekken door dit schriftelijk te melden aan de klachtencommissie. Binnen tien werkdagen deelt de klachtencommissie dit aan de beklagde mee.

13 Overige bepalingen

13.1 De Algemene termijnenwet is van toepassing. Dat betekent onder meer dat een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

13.2 Waar in dit reglement de term 'schriftelijk' is genoemd, kan tevens worden gelezen per e-mail of elektronisch.

13.3 Dit reglement wordt gepubliceerd op de website <http://www.rijnijssel.nl>.

13.4 Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2021.

13.5 In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist het college van bestuur.

13.6 Het eerdere 'huishoudelijk reglement interne geschillencommissie kenmerk 12-759 EB/ISB d.d. 22 november 2012' vervalt op de hiervoor in artikel 13.4 bedoelde datum.

13.7 Dit reglement kan worden aangehaald als 'reglement klachtencommissie medewerkers en dienstverleners'.

Bijlage 1 Voorbeeld klachtbrief

Indien je een klacht hebt over een gedraging of beslissing van Rijn IJssel of het niet nemen van een beslissing, kun je die je schriftelijk kenbaar maken via dit formulier. Je mag dit verzenden naar de klachtencommissie medewerkers en dienstverleners, Postbus 5162, 6802 ED Arnhem.

Gegevens klager

Naam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Omschrijving klacht en beklagde

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van de klacht vragen wij je de klacht zo concreet mogelijk te beschrijven.

Wat is de aard en de omvang van de klacht. Denk daarbij aan:

- Wat is de kern van de klacht?
- Over welke gedraging of besluit klaag je?
- Licht de omstandigheden toe (waar, wanneer, hoe)

Tegen wie is de klacht gericht?

Voeg indien aanwezig een kopie bij van de beslissing waartegen je je klacht richt.

Is er al contact geweest over de klacht? Zo ja, met wie en wat is daaruit gekomen?

--

Datum	
Ondertekening	