

Reglement klacht en bezwaar Endoor

Maart 2021

Inleiding

In dit reglement wordt de procedure beschreven wanneer een deelnemer een klacht indient. Uitgangspunt binnen Endoor is dat klachten onderling worden afgehandeld. Mocht dat niet tot tevredenheid gebeuren dan is het mogelijk een klachtschrift in te dienen. Een klacht dient eerst bij de directeur van Endoor te worden ingediend waarna het mogelijk is de klacht met een beroepschrift aan een klachtencommissie voor te leggen. Deze commissie doet vervolgens een bindende uitspraak.

Artikel 1 | Algemene begripsbepalingen

Begrip	Uitleg
Bestuur	Het bestuur van Endoor of een door het bestuur aangewezen gevolmachtigde
Directeur	Door het bestuur van Endoor gevolmachtigde.
Commissie	De interne klachtencommissie van Endoor
Deelnemer:	Een ieder die – al dan niet via een derde – met Endoor een overeenkomst is aangegaan en is toegelaten dan wel wenst te worden ingeschreven en toegelaten voor het volgen van een cursus, training of opleiding
Endoor:	Stichting Endoor, gevestigd te Hengelo
Klachtschrift:	Een schriftelijke klacht, gericht tegen een gedraging of een besluit, zoals genoemd in het eerste lid van artikel 2 van dit reglement, waardoor de klager meent in zijn belangen te zijn geschaad

Beroepschrift:	Een schriftelijke klacht, gericht tegen een besluit op een klachtschrift tegen een gedraging of een besluit, zoals genoemd in het eerste lid van artikel 2 van dit reglement, waardoor de klager meent in zijn belangen te zijn geschaad
Klager:	Degene die een klacht- of beroepschrift heeft ingediend.
Beklaagde:	Degene over wiens gedrag een klacht is ingediend.
Werknemer:	Een persoon die in dienst is van Endoor of via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Endoor werkzaamheden verricht.

Artikel 2 | Reikwijdte

1. Dit reglement is van toepassing op besluiten en gedragingen van het bestuur of werknemers;
2. Elke deelnemer of diens gemachtigde, kan als klager bij de commissie een beroepschrift indienen tegen een besluit op een klachtschrift dat is ingediend tegen een besluit of een gedraging als bedoeld in het eerste lid van dit artikel.

Artikel 3 | Samenstelling en wijze van benoeming van de Commissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter, tevens lid, en twee leden.
2. De leden van de commissie benoemen uit hun midden de voorzitter.
3. Voor elk lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd.
4. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaren en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
5. Leden van de commissie worden extern benoemd, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van beroepschriften.
6. Leden van het College van Bestuur of anderen met een managementfunctie van Stichting ROC van Twente 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 2 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 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 klachtschrift

1. Alvorens een beroepschrift in te dienen en daarmee de commissie in te schakelen, dient de klager zich eerst met een klachtschrift tot de directeur te wenden.
2. Het klachtschrift is ondertekend en houdt in:
 - 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 het klachtschrift zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 werkdagen nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, in bij de directeur.
4. Indien de klacht zich richt tegen een *besluit* dient de klager het klachtschrift zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat hij bekend is geworden met het besluit, in bij de directeur.
5. De directeur neemt binnen tien werkdagen een besluit op de klacht en deelt dit schriftelijk mede aan de klager en wijst hierbij op de beroepsmogelijkheid bij de commissie en de daarbij geldende beroepstermijn.
6. Het indienen van een klachtschrift heeft geen opschortende werking ten aanzien van het bestreden besluit.

Artikel 6 | Indiening beroepschrift

1. Als de klager zich niet kan vinden in het besluit op het klachtschrift kan de klager een beroepschrift indienen bij de commissie.
2. Het beroepschrift is ondertekend en houdt in:
 - 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 het klachtschrift.
3. Het beroepschrift moet binnen twee weken nadat de klager op de hoogte is gesteld van het besluit van de directeur op het klachtschrift worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar Endoor, t.a.v. Klachtencommissie, per adres Postbus 636, 7550 AP Hengelo.
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.

6. Indien een beroepschrift tijdens een procedure bij de commissie wordt ingetrokken deelt de commissie dit schriftelijk mee aan de partijen, waarmee de procedure is beëindigd.

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 dit reglement.

Artikel 8 | Niet behandelen klacht of beroep

1. Het bestuur en de commissie is niet verplicht de klacht dan wel het beroep te behandelen:
 - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging of besluit waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, of
 - b. indien zij betrekking heeft op een gedraging of besluit die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie dan deze commissie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of
 - 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 het klachtschrift schriftelijk 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 dit reglement en/of
 - b. de klager niet valt onder de reikwijdte van artikel 2 van dit reglement en/of
 - c. de termijnen als bedoeld in dit reglement niet in acht zijn genomen en/of
 - d. het beroepschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van artikel 6 van dit reglement 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 klager heeft de mogelijkheid voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen. De commissie stelt hiervoor een nader te bepalen termijn.
2. Het secretariaat Klacht en Bezwaar 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 het secretariaat, 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 dan wel wanneer het beroepschrift zich richt op een examenbesluit, 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 geheel of gedeeltelijk. De commissie is niet bevoegd in de plaats hiervan een nieuwe beslissing te nemen.
7. Eventuele consequenties in 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 dit reglement gestelde termijnen zijn uitgezonderd de zaterdagen en de zondagen, de officiële vrije dagen en de door het bestuur aangewezen (school)vakanties.
2. De in dit reglement 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 dit reglement 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. Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van Endoor.
5. De kosten van de commissie komen voor rekening van Endoor.
6. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de commissie.
7. Met inwerkingtreding van dit reglement komen voorgaande reglementen te vervallen.

Aldus vastgesteld door het bestuur op 22 maart 2021 en per direct in werking getreden.