

Reglement Algemene Klachtencommissie van Firda

Artikel 1 - Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: een ieder die deel uitmaakt van de instelling, zowel medewerker als student en tegen wie een klacht is ingediend.
- b. Bevoegd gezag: het College van Bestuur van Firda.
- c. Extern belanghebbende: een externe persoon of instantie die met Firda te maken heeft.
- d. Intern belanghebbende: een ieder die, hetzij als werknemer of anderszins Firda werkzaam is of werkzaam is geweest, hetzij als student bij het Firda is ingeschreven of ingeschreven is geweest.
- e. Klacht: een overeenkomstig deze regeling ingediende klacht, betrekking hebbende op een uitlating of gedraging van het bevoegd gezag of ten behoeve van Firda met taken belaste personen.
- f. Klager: degene die volgens dit reglement een klacht heeft ingediend. Dit kunnen zijn studenten, aspirant-studenten, voormalige studenten en examendeelnemers, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van Firda.
- g. Klachtencommissie: de commissie ingesteld en samengesteld conform dit reglement, die eveneens volgens dit reglement een klacht onderzoekt, behandelt en over de afhandeling daarvan advies uitbrengt aan het College van Bestuur.
- h. Werknemers: personen die binnen het Friesland College werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst of personen die op andere basis in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van het Firda werkzaamheden verrichten.
- i. Student: ieder, die bij Firda staat ingeschreven en is toegelaten voor het volgen van een opleiding of cursus dan wel als examendeelnemer staat ingeschreven.
- j. Werkdag: een dag, niet zijnde een zaterdag, een zondag, een van de feestdagen of een dag in een door Firda vastgestelde onderwijsvrije periode.
- k. Het Loket: de toegankelijke faciliteit voor de indiening van onder andere klachten en bezwaarschriften, zoals bedoeld in artikel 7.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs.
- l. Secretaris: de ambtelijk ondersteuner van de Algemene Klachtencommissie van Firda.
- m. De Algemene Klachtencommissie: De Algemene Klachtencommissie van Firda

Artikel 2 – Reikwijdte

1. Dit reglement is van toepassing op klachten welke door klager zijn ingediend.
2. Dit reglement is niet van toepassing op klachten betrekking hebbende op de examinering, de bescherming van persoonsgegevens of klachten met betrekking tot de sociale veiligheid. Klachten in het kader van seksuele intimidatie, geweld, discriminatie, agressie en geweld kunnen worden ingediend bij het College van Bestuur (postbus 654, postcode 8901 BL te Leeuwarden of per e-mail: ...).
3. Geen klacht kan worden ingediend over een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
5. Indien een klacht niet eerst conform de zogenaamde informele bemiddelingsfase van Firda is ingediend en behandeld, houdt de klachtencommissie zich het recht voor om de ingediende klacht door te sturen naar de contactpersoon van het Mbo-college om namens de directie van het Mbo-college de informele bemiddelingsfase alsnog in gang te zetten met als doel te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is. Op deze bemiddelingsfase zijn de formele termijnen die in de Awb worden voorgeschreven voor het behandelen van klachten, nog niet van kracht. Wanneer deze bemiddelingspoging niet is gelukt, zal de Algemene Klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling nemen.
6. Iedere interne dan wel externe belanghebbende is gerechtigd een klacht in te dienen voor zover deze valt onder de reikwijdte van dit reglement.

Artikel 3 - Bevoegdheid, werkwijze en samenstelling van de Algemene Klachtencommissie

1. De Algemene Klachtencommissie is de commissie als bedoeld in artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs.
2. Naast de bepalingen in dit reglement zijn op de Algemene Klachtencommissie de artikelen 9:3 tot en met 9:7, eerste lid, 9:8, eerste lid, aanhef en onderdelen a tot en met e, en derde lid, eerste volzin, 9:9, 9:10, eerste lid, tweede lid, onderdelen b en c, en derde lid, 9:11, 9:12, eerste lid, 9:12a, 9:15 en 9:16 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. De leden van de Algemene Klachtencommissie worden benoemd door het College van bestuur van Firda.
4. De Algemene Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter. De voorzitter mag geen deel uitmaken van, of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van (het College van Bestuur van) Firda.
5. De leden van de Algemene Klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van 3 jaren. Deze termijn kan steeds verlengd worden met 3 jaren.
6. De Algemene Klachtencommissie behandelt een klacht met drie leden, onder wie de voorzitter.

Artikel 4 - Notulist en secretaris van de Algemene Klachtencommissie

1. De Algemene Klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het College van Bestuur benoemde secretaris en notulist. De secretaris draagt zorg voor het beheer van het dossier in overeenstemming met de geldende regelgeving en draagt zorg voor een voortvarend verloop van de behandeling van de zaak.
2. De Algemene Klachtencommissie kan bepalen dat bepaalde taken en beslissingen van de Algemene Klachtencommissie worden voorbereid en gecommuniceerd door de notulist of de secretaris.

Artikel 5 - Termijnen

1. Het College van Bestuur, de Algemene Klachtencommissie en het Loket werken conform de termijnen in artikel 7.5.1 lid 4 t/m 7 van de Wet educatie en beroepsonderwijs en artikel 9:8 lid 3 en 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Het College van Bestuur handelt de klacht, ongeacht behandeling door de Algemene Klachtencommissie, af binnen 50 werkdagen (tien weken) na ontvangst van het klaagschrift door Het Loket.
3. Het College van Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste 20 werkdagen verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is slechts mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 6 - Start procedure

1. Het klaagschrift moet bij de Algemene Klachtencommissie worden ingediend binnen 1 jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.
2. De Algemene Klachtencommissie laat een niet-ontvankelijkverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht heeft ingediend, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijze van hem kan worden verlangd.
3. Het klaagschrift dient te worden gezonden naar Het Loket per e-mail: klacht@firda.nl, of per post naar postbus 654, postcode 8901 BL te Leeuwarden.
4. Het klaagschrift moet zijn ondertekend door de klager en tenminste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht met, indien aan de orde, de naam van de beklagde.
5. Het Loket draagt er zorg voor dat alle toegezonden stukken zo spoedig mogelijk worden overlegd aan de Algemene Klachtencommissie.
6. De Algemene Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten, zoals genoemd in het eerste en derde lid van dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een termijn van 10 werkdagen te herstellen.
7. Indien de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie, na kennisneming van het klaagschrift, van oordeel is, dat
 - a. de klacht niet valt onder de reikwijdte van artikel 2 van dit reglement,
 - b. de klager niet te beschouwen is als een klachtgerechtigde in de zin van artikel 2 lid 6 van dit reglement,
 - c. de gebeurtenis, waarop de klacht betrekking heeft, meer dan één jaar voor de dag van indiening van het klaagschrift heeft plaats gevonden,
 - d. de termijn als bedoeld in lid 1 van dit artikel niet in acht is genomen,kan de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie in een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak de klager niet-ontvankelijk verklaren in zijn klacht, welke uitspraak schriftelijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift aan de klager en het College van Bestuur wordt toegezonden.
8. Indien Algemene Klachtencommissie het klaagschrift in behandeling neemt, stuurt de commissie een kopie van het klaagschrift en de eventuele aanvulling daarop aan de beklagde. De beklagde wordt hierbij in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van 5 werkdagen door middel van een verweerschrift op het klaagschrift te antwoorden.
9. Een kopie van het verweerschrift wordt door de Algemene Klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst door de commissie, aan de klager toegezonden.

Artikel 7 - Completering van het dossier

1. Partijen kunnen tot uiterlijk 5 werkdagen voor de hoorzitting nadere stukken indienen die van belang zijn voor de goede beoordeling van de klacht.
2. Ter voorbereiding van de beoordeling van de zaak kan de Algemene Klachtencommissie of de secretaris aanvullende inlichtingen inwinnen bij partijen en derden. Aan een partij wordt hiervoor toestemming gevraagd voor zover het persoonsgegevens betreft.
3. Indien tijdens de hoorzitting blijkt dat aanvullende inlichtingen ingewonnen moeten worden ter beoordeling van de zaak, deelt de Algemene Klachtencommissie tijdens de hoorzitting mee aan partijen op welke manier de zaakbehandeling wordt voortgezet.

Artikel 8 - Hoorzitting

1. Voordat de Algemene Klachtencommissie een beslissing neemt over de klacht, stelt zij de klager en de beklagde in de gelegenheid op een hoorzitting te worden gehoord. De hoorzitting mag niet later plaatsvinden dan 30 werkdagen na de dag waarop het klaagschrift

bij Het Loket is binnengekomen dan wel – indien sprake is geweest van verzuim als bedoeld in artikel 6 lid 5 van dit reglement – niet later dan 30 werkdagen nadat dit verzuim is hersteld.

2. Partijen worden tenminste 5 werkdagen vóór de hoorzitting schriftelijk daartoe uitgenodigd.
3. De hoorzitting vindt plaats op een locatie van Firda, of wanneer partijen hiermee expliciet instemmen, online via een digitale vergaderomgeving.
4. De hoorzitting is niet openbaar.
5. De voorzitter leidt de zitting.
6. Partijen worden in elkaars tegenwoordigheid gehoord. Indien aannemelijk is dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens de hoorzitting feiten en omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden, kan de Algemene Klachtencommissie, hetzij ambtshalve, hetzij op verzoek van een van de partijen, bepalen dat partijen afzonderlijk zullen worden gehoord.
7. De voorzitter stelt de partijen in de gelegenheid om de bij de hoorzitting aanwezige deskundigen en getuigen vragen te stellen.
8. De verslaglegging van dat wat besproken is ter zitting wordt weergegeven in het advies voor zover relevant. Van de zitting kan een audio-opname gemaakt worden voor eigen gebruik door de secretaris en/of notulist. De eventuele opname wordt niet verstrekt en wordt na verzending van het advies vernietigd.

Artikel 10 - Afdoening van de zaak zonder hoorzitting

1. De voorzitter kan afzien van een hoorzitting indien:
 - a. De klacht kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - b. De klacht kennelijk ongegrond is,
 - c. de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord,
 - d. de indiener niet binnen een door de Algemene Klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, of
 - e. aan de klacht volledig tegemoet wordt gekomen en andere mogelijke betrokkenen daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.
2. Indien de Voorzitter oordeelt dat de Algemene Klachtencommissie op basis van het dossier tot een goede beoordeling van de klacht kan komen, kan hij een verzoek aan partijen doen voor een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. Bij akkoord wordt van een hoorzitting afgezien en wordt een datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te voegen in het dossier en de wijze van repliek en dupliek.

Artikel 11 - Gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen

1. Een partij kan zich op eigen kosten door een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige laten bijstaan of vertegenwoordigen. Een gemachtigde die geen advocaat is dient een bewijs van machtiging te overleggen indien de partij zelf niet aanwezig is.
2. De Algemene Klachtencommissie hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, en dit naar het oordeel van de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie van belang is voor een goede beoordeling van de zaak. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.
3. De Algemene Klachtencommissie kan bepalen dat (bepaalde) personen niet welkom zijn bij de zitting in verband met een goede gang van zaken tijdens de hoorzitting.

Artikel 12 - Beraadslaging en advies van de Algemene Klachtencommissie

1. De klachtencommissie vormt zich op basis van een onderzoek, een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van een advies, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.

2. De Algemene Klachtencommissie doet uiterlijk 10 werkdagen na de sluiting van de hoorzitting schriftelijk uitspraak, welke uitspraak, waaraan toegevoegd een advies, onverwijld aan de klager, de beklagde en het College van Bestuur wordt toegezonden.
3. De klachtencommissie kan de klacht:
 - a. niet-ontvankelijk verklaren;
 - b. ongegrond, dan wel
 - c. gegrond verklaren.
4. De uitspraak en het advies van de Algemene Klachtencommissie zijn niet bindend.
5. Het College van Bestuur neemt uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de uitspraak en het advies van de Algemene Klachtencommissie een schriftelijke beslissing op de klacht. Deze beslissing wordt aan klager en beklagde toegezonden. Indien het College van Bestuur in deze beslissing afwijkt van de uitspraak en het advies van de Algemene Klachtencommissie dient de beslissing daaromtrent deugdelijk te zijn gemotiveerd.

Artikel 13 - Vereenvoudigde behandeling

1. De voorzitter kan het onderzoek naar het klaagschrift zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
 - a. de Algemene Klachtencommissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling of het klaagschrift;
 - b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klaagschrift;
 - c. het klaagschrift kennelijk ongegrond is, of;
 - d. het klaagschrift kennelijk gegrond is.
2. Van (verdere) behandeling van een zaak kan de Algemene Klachtencommissie afzien in geval van een verklaring van de klager dat het klaagschrift wordt ingetrokken.

Artikel 14 - Geheimhouding.

1. Alle op de zaak betrekking hebbende stukken dienen vertrouwelijk te worden behandeld. Alleen de commissie, partijen en/of hun gemachtigden mogen kennis nemen van de stukken.
2. De leden van de commissie en de secretaris zullen al hetgeen zij in verband met een klaagschrift vernemen, als vertrouwelijk beschouwen. Deze verplichting blijft ook gelden na het beëindigen van hun functie.
3. De personen die op de zitting verschijnen, zullen tegenover derden het vertrouwelijke karakter van de zitting eerbiedigen.
4. Ten aanzien van vertrouwelijkheid en geheimhouding lopende de klachtenbehandeling en de registratie is artikel 2.5. lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing, inhoudende dat *een ieder die is betrokken bij de uitvoering 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.*

Artikel 15 - Onvoorziene situaties

In de procedurele gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie.

Artikel 16 – Overige bepalingen

1. Dit reglement is van toepassing op klachten, die na 1 augustus 2023 bij de Algemene Klachtencommissie zijn ingediend.
2. De commissie brengt elk jaar voor 15 februari aan het College van Bestuur verslag uit van haar werkzaamheden in het voorgaande jaar. In het verslag wordt tenminste melding gemaakt van het aantal in behandeling genomen klaagschriften, uitgesplitst naar gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk.

3. De kosten van de Algemene Klachtencommissie komen voor rekening van het College van Bestuur.
4. Dit reglement wordt bekend gemaakt op de portal(s) en de website van Firda.
5. Dit reglement kan slechts worden gewijzigd door het College van Bestuur.

Dit reglement is vastgesteld op 28 juni 2023 na instemming van de Ondernemingsraad en de Centrale Studentenraad.