

Reglement klachtencommissie

Inhoudsopgave

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

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) college van bestuur: één of alle leden van het bevoegd gezag van Rijn IJssel;
- d) klachtencommissie: de commissie die ingesteld is door het college van bestuur die zorgt draagt voor een behoorlijke behandeling van en adviseert over klachten van klager(s);
- e) 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;
- f) klager:
 - (voormalig, aanstaande of huidige) deelnemer, kandidaat, cursist, leerling of examendeelnemer van Rijn IJssel (hierna te noemen: student); of,
 - de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) van de voormalige/ aanstaande/huidige minderjarige student; of,
 - het bedrijf dat of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt; of,
 - een (rechts)persoon die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij Rijn IJssel (externe belanghebbende, zoals vrijwilligers), niet zijnde een werknemer of een

(rechts)persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Rijn IJssel werkzaamheden verricht.

- g) partijen: klager en beklagde;
- h) Rijn IJssel: Stichting Regionaal Opleidingen Centrum Arnhem, statutair gevestigd te Arnhem en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41053084;
- i) VAVO: Voortgezet Algemeen Volwassenen Onderwijs; WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs.

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 en het Blik op Werk Keurmerk.
- 2.2 De klachtencommissie bestaat uit een drietal leden en is als volgt ingericht:
 - a) Een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter; en,
 - b) Een secretaris en een plaatsvervangend secretaris; en,
 - c) Een gewoon lid, zijnde een clusterdirecteur of teamleider, afkomstig uit de onderwijsclusters.
- 2.3 De secretaris roept in overleg met de voorzitter een lid ex artikel 2.2 sub c op. Hiervoor is jaarlijks een lijst beschikbaar waarop de leden staan vermeld die daarvoor zijn benoemd door het college van bestuur. Uit iedere onderwijscluster wordt ten minste een clusterdirecteur of teamleider tot lid benoemd.
- 2.4 Het college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie.
- 2.5 De leden van de klachtencommissie maken geen deel uit van het college van bestuur. De (plaatsvervangend) secretaris en de gewone leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien zij vanuit een andere hoedanigheid binnen Rijn IJssel daarbij betrokken is of zijn geweest.
- 2.6 De 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 (plaatsvervangend) voorzitter van de klachtencommissie wordt voor drie jaar benoemd. De voorzitter is maximaal tweemaal herbenoembaar voor diezelfde periode.
- 2.8 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
- als de zittingstermijn verstrijkt; of,
 - bij ontslag door het college van bestuur op eigen verzoek; of,
 - bij ontslag door het college van bestuur bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar, alsdan met ingang van de eerstvolgende maand;
 - 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;
 - bij ontslag door het college van bestuur indien bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak veroordeling wegens misdrijf heeft plaatsgevonden;
 - bij overlijden.
- 2.9 Indien zich een situatie voordoet zoals omschreven in artikel 2.8 sub d of e, wordt het betrokken lid van de klachtencommissie hiervan tevoren in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.
- 2.10 De (plaatsvervangend) voorzitter ontvangt een door het college van bestuur vast te stellen vergoeding.
- 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.
- 2.13 De klachtencommissie verstrekt ieder schooljaar geanonimiseerd een verslag van haar werkzaamheden en bevindingen aan het college van bestuur.
- 2.14 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.

3 Reikwijdte klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie behandelt en adviseert over klachten, waaronder begrepen:
- een besluit van een clusterdirecteur van Rijn IJssel tot definitieve verwijdering van de student van de opleiding en/of de instelling; of,

- b) een besluit van een clusterdirecteur van Rijn IJssel tot niet-inschrijving of niet-toelating van de student voor/tot de door hem/haar verlangde opleiding of cursus, respectievelijk de niet-toelating tijdens de opleiding of cursus van een reeds ingeschreven student tot een andere door hem/haar gewenste opleiding of cursus; of,
- c) het handelen of nalaten van handelen door een beklagde dat de klager als belemmerend of onredelijk ervaart voor het volgen van goed onderwijs; of,
- d) een besluit van een clusterdirecteur of teamleider genomen ter uitvoering van het studentenstatuut, de onderwijsovereenkomst c.q. de BPV-overeenkomst; of,
- e) elke vorm van ongewenst gedrag door beklagde, waaronder begrepen (seksuele) intimidatie, discriminatie, geweld, bedreiging, belaging en pesten; of,
- f) het uitoefenen van rechten van klager die voortvloeien uit privacy wet- en regelgeving en overtreding daarvan, zoals onder meer beschreven in het privacyreglement.

4 Indienen klacht

- 4.1 De klacht wordt door de klager mondeling of schriftelijk ingediend. De klager dient tijdig de klacht 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 student en/of de adviseur; en,
 - c) indien van toepassing, de naam, het niveau van de opleiding en de onderwijslocatie; en,
 - d) de naam van de beklagde; en,
 - e) 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,
 - f) de grond(en) waarop de klacht berust; en,
 - g) datum en ondertekening.

De klager kan gebruik maken van de model klachtbrief in **bijlage I**.

- 4.5 De klachtbrief wordt verzonden naar de klachtencommissie. De klachtbrief kan worden ingediend per post (postbus 5162, 6802 ED Arnhem) of per e-mail (klachtencommissie@rijnijssel.nl).
- 4.6 Het secretariaat van de klachtencommissie voorziet de klachtbrief na ontvangst van een dagstempel. Het dagstempel toont de datum waarop het beroep formeel is ingediend en dit is doorslaggevend voor de termijn(en) zoals genoemd in dit klachtenreglement. Het secretariaat van de klachtencommissie leidt de klacht door naar de bevoegde (klachten)commissie. Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt het college van bestuur een kopie van de klachtbrief en de eventuele aanvulling daarop.
- 4.7 De klachtencommissie 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.
- 4.8 De klachtencommissie stuurt, nadat de klacht schriftelijk is ontvangen, de klager op het in de klachtbrief genoemde adres binnen een week een ontvangstbevestiging van de klachtbrief.
- 4.9 De klachtencommissie zorgt binnen een week na ontvangst van de klachtbrief voor het verzenden van een afschrift van de klacht inclusief meegezonden stukken aan de beklagde. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 4.10 Het indienen van een klachtbrief heeft geen schorsende werking op hetgeen 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 indien:
 - a) 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,
 - b) de klacht niet is ingediend binnen één jaar nadat de klacht aan de klager bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn; of,
 - c) de klacht een beroep tegen een besluit tot definitieve verwijdering van de student inhoudt en de klacht niet is ingediend binnen vijf werkdagen na dagtekening van de schriftelijke

mededeling van de clusterdirecteur dat besloten is tot definitieve verwijdering van de student; of,

- d) de klacht een bezwaar tegen een besluit tot niet-inschrijving of niet-toelating van de student inhoudt en de klacht niet is ingediend binnen tien werkdagen na dagtekening van het besluit; of,
- e) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden; of,
- f) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld (zoals ten aanzien van geschillen die door de Commissie van beroep voor de examens worden beslecht) tenzij de klacht bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit; of,
- g) de klacht betrekking heeft op een gedraging en/of besluit 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,
- h) 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 4.7: of,
- i) de klacht betrekking heeft op een vermoeden van een misstand of vermoeden van een onregelmatigheid (waarvoor de klokkenluidersregeling geldt); of,
- j) 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);
- k) de klacht afkomstig is van een werknemer of een (rechts)persoon die via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Rijn IJssel werkzaamheden verricht (waarvoor de klachtencommissie personeel en overige dienstverleners is ingericht).

- 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 voorzitter van de klachtencommissie onderzoekt na ontvangst van de klachtbrief de mogelijkheid van bemiddeling. De secretaris van de klachtencommissie neemt 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 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 secretaris van de klachtencommissie bij de klager of de oplossing akkoord is. Wanneer de klager de klachtenprocedure op dat moment 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 tot een mondelinge behandeling door de voorzitter van de klachtencommissie is besloten, roept de klachtencommissie op zo kort mogelijke termijn de partijen, eventueel de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) in geval van een minderjarige student, 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 Partijen worden in principe buiten elkaars aanwezigheid gehoord tenzij het gezamenlijk horen aantoonbaar een zorgvuldige behandeling zal bewerkstelligen. De voorzitter van de klachtencommissie beslist over de wijze van behandeling van de klacht.
- 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 beklagde verstrekt aan de klachtencommissie alle inlichtingen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft.
- 7.5 De student en/of de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) in geval van een minderjarige student kan/kunnen uiterlijk tot drie werkdagen voor de mondelinge hoorzitting of schriftelijke behandeling relevante stukken inbrengen.
- 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 een partij kan een lid van de klachtencommissie die de zaak gaat behandelen worden gewraakt indien:
- het lid bij de gedraging of het besluit waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest; of,
 - het lid persoonlijk belang bij het geschil heeft; of,
 - het lid in bloed- of aanverwantschap tot de tweede graad staat tot een van de partijen; of,
 - het lid een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd; of,
 - er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen het lid en een van de partijen; of,
 - 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.

9 Voorlopige voorziening

- 9.1 De klager kan - indien klagers belang een onverwijld voorziening bij voorraad vergt - met 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 eventueel de clusterdirecteur. 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 vervalt. Zij vervalt in ieder geval, indien de klacht wordt ingetrokken dan wel 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 vergadering. De beraadslaging van de klachtencommissie is geheim.
- 10.2 De (voorzitter van de) klachtencommissie brengt een gemotiveerd advies over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht uit aan het college van bestuur omtrent de afhandeling van de klacht. Het advies strekt tot:
- a) niet-ontvankelijk verklaring van de klacht,
 - b) ongegrondverklaring van de klacht, of
 - c) gegrondverklaring van de klacht, en in dat geval (een) aanbeveling(en) voor verder handelen.
- 10.3 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.
- 10.4 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 - binnen tien weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een besluit. Deze termijn bedraagt vier weken indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard en bedraagt zes weken indien de klacht betrekking heeft op inburgering. De termijn bedraagt vier weken indien de klacht betrekking heeft op een besluit tot weigering van de toelating van een VAVO-student of de klacht betrekking heeft op een besluit tot definitieve verwijdering van een VAVO-student. Het college van bestuur kan de termijn - met uitzondering van de klachten van de VAVO-student - 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 en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar besluit daarover alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- 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, naar de ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) indien klager minderjarig is tenzij het persoonlijk belang van de minderjarige zich daartegen verzet, de beklagde en de klachtencommissie.
- 11.5 Tegen een besluit van het college van bestuur inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep binnen Rijn IJssel worden ingesteld. Tegen het besluit van het college van bestuur kan wel een oordeel worden gevraagd bij de civiele rechter.

12 Klachten over inburgering

- 12.1 De klachtenregeling is ook van toepassing op klachten met betrekking tot de onderwijsovereenkomst inburgering.
- 12.2 Tegen een besluit van het college van bestuur inzake de behandeling van een klacht die betrekking heeft op de onderwijsovereenkomst inburgering kan de klager beroep instellen bij het College van Arbitrage van Blik op Werk en/of de civiele rechtbank.

13 Intrekking van de klacht

- 13.1 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.

14 Overige bepalingen

- 14.1 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.

- 14.2 Waar in dit reglement de term 'schriftelijk' is genoemd, kan tevens worden gelezen per e-mail of elektronisch.
- 14.3 Dit reglement wordt gepubliceerd op de website <http://www.rijnijssel.nl>.
- 14.4 Dit reglement treedt in werking op 1 september 2018.
- 14.5 In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist het college van bestuur.
- 14.6 Dit reglement kan worden aangehaald als 'reglement klachtencommissie'.

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, Postbus 5162, 6802 ED Arnhem.

18-0188 Reglement klachtencommissie studenten, voorlopig vastgesteld door het college van bestuur op 20 juni 2018, instemming door de studentenraad ex artikel 8a.2.2 lid 3 sub c WEB op 9 juli 2018, instemming door OR ex artikel 27 lid 1 onder j WOR op 10 juli 2018, def. vastgesteld door het college van bestuur op 28 augustus 2018, ingangsdatum 1 september 2018.

Gegevens klager

Naam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Gegevens over de opleiding (indien van toepassing)

Naam opleiding	
Niveau opleiding	
Onderwijslocatie	
BOL/BBL	

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	