

Nadere uitwerking klachtenvoorziening

CCD draagt zorg voor een toegankelijke en zorgvuldige voorziening voor de behandeling van klachten, bezwaren en beroepen van opleidingen en andere rechtstreeks betrokkenen bij de opleiding. Deze voorziening beoogt te waarborgen dat ingediende stukken op een navolgbare wijze worden ontvangen, geregistreerd, beoordeeld en, indien nodig, doorgeleid naar het bevoegde orgaan. De regeling sluit aan op de Onderwijs- en Examenregeling van CCD en op de bestaande bezwaar- en beroepsgang via de examencommissie en het College van Beroep van vLOGO.

1. Indiening en centraal loket

Een klacht, bezwaar of beroep wordt bij voorkeur ingediend voor het daartoe bestemde digitale formulier op de website van CCD. De GZ-opleidingscoördinator, die voor de opleiding fungeert als centraal loket en ambtelijk secretariaat bevestigt de ontvangst van een binnengekomen klacht, bezwaar of beroep uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk aan de indiener, registreert de datum van ontvangst en beoordeelt of sprake is van een klacht, een bezwaarschrift of een beroepschrift. Als een stuk is gericht aan een onbevoegd orgaan, draagt de GZ-opleidingscoördinator zorg voor zo spoedig mogelijke doorgeleiding naar het bevoegde orgaan, onder gelijktijdige kennisgeving aan de indiener. Voor de beoordeling van de tijdigheid geldt de datum van ontvangst door het centrale loket als ontvangstdatum.

2. Klachtenbehandeling namens het instellingsbestuur

Onder een klacht wordt verstaan iedere digitaal ingediende uiting van onvrede over de wijze waarop een persoon, orgaan of functionaris die bij de opleiding is betrokken, zich in het kader van de opleiding tegenover een opleiding of andere rechtstreeks betrokkene heeft gedragen, dan wel over de organisatorische gang van zaken binnen de opleiding, voor zover het geen formeel bezwaar of beroep tegen een besluit betreft. De behandeling van klachten geschiedt door of namens het instellingsbestuur van CCD. Het instellingsbestuur heeft de GZ-opleidingscoördinator gemandateerd de feitelijke behandeling van klachten in eerste instantie op te pakken. Indien de klacht betrekking heeft op de hoofdopleider, de waarnemend hoofdopleider, een praktijkopleider, een docent of de opleidingscoördinator, draagt het instellingsbestuur zorg voor behandeling door een functionaris die niet inhoudelijk bij de klacht betrokken is geweest.

3. Behandeling van klachten

Na ontvangst van een klacht onderzoekt het bevoegde orgaan binnen tien werkdagen of de klacht in behandeling kan worden genomen. Indien voor de beoordeling nadere

informatie nodig is, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld de klacht binnen tien werkdagen aan te vullen. De indiener en degene op wiens gedraging of handelen de klacht betrekking heeft, worden in beginsel in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, de klager schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of de aard van de klacht zich daartegen verzet. De klacht wordt in beginsel binnen zes weken na ontvangst afgedaan. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de indiener uiterlijk binnen die termijn schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over de vertraging en de termijn waarbinnen alsnog een reactie volgt. De uitkomst van de klachtbehandeling wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener meegedeeld.

4. Bezwaar en beroep

Indien een opleiding bezwaar wil maken tegen een besluit van de hoofdopleider, praktijkopleider of een docent, wordt het bezwaarschrift ingediend bij de examencommissie via de ambtelijk secretaris van de examencommissie. De examencommissie stelt de indiener en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord en maakt binnen acht weken na ontvangst van het bezwaarschrift het besluit op bezwaar schriftelijk en gemotiveerd bekend. Indien de examencommissie voorziet dat niet binnen deze termijn kan worden beslist, wordt de indiener daarvan binnen twee weken na ontvangst schriftelijk op de hoogte gesteld, onder vermelding van de reden van vertraging en de termijn waarbinnen alsnog wordt beslist. Tegen een beslissing op bezwaar kan de opleiding binnen zes weken na dagtekening beroep instellen bij het College van Beroep van vLOGO.

5. Doorgeleiding en samenloop

Indien een ingediend geschrift naar zijn inhoud niet als klacht maar als bezwaar- of beroepschrift moet worden aangemerkt, wordt het door de GZ-opleidingscoördinator als centraal loket onverwijld geregistreerd en doorgeleid naar het bevoegde orgaan. Indien een geschrift ten onrechte rechtstreeks wordt ingediend bij de examencommissie of een andere functionaris, wordt het na registratie teruggeleid via het centrale loket, waarna verdere behandeling plaatsvindt volgens de geldende procedure. De indiener wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Indien een klacht tevens aanleiding geeft tot beoordeling van een formeel besluit, wordt het deel dat op de klacht ziet behandeld volgens deze klachtenvoorziening en wordt het deel dat op een besluit ziet behandeld volgens de bezwaar- of beroepsprocedure. Daarbij wordt bewaakt dat de indiener geen rechtsbescherming verliest door een onjuiste kwalificatie of adressering van het geschrift.

6. Onafhankelijkheid, vertrouwelijkheid en verslaglegging

Bij de behandeling van klachten, bezwaren en beroepen wordt de vereiste zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en onpartijdigheid in acht genomen. Een functionaris die inhoudelijk bij de kwestie betrokken is geweest, neemt niet deel aan de behandeling daarvan. De GZ-opleidingscoördinator draagt zorg voor registratie van ontvangen klachten, bezwaren en beroepen, voor dossiervorming en voor bewaking van de afhandelingstermijnen. Voor bezwaren waarbij een lid van de examencommissie betrokken is, neemt het betreffende lid geen deel aan de behandeling. De regeling wordt toegankelijk gemaakt voor opleidingen en andere betrokkenen via de OER in CCD Academy, de studiegids, de digitale leeromgeving en, voor zover van toepassing, de website van CCD.