



Klachtenregeling overige klachten

Colofon

Uitgave	: MBO Amersfoort
Instemming or	: 24 januari 2018
Instemming sr	: 17 januari 2018
Vastgesteld college van bestuur	: 30 januari 2018
Kenmerk cvb vastgesteld	: MBOA-15-2938
Afkomstig van	: afdeling P&O/O&O

Inleiding

MBO Amersfoort stelt hoge eisen aan de eigen organisatie en aan de opleidingen die zij aanbiedt. Niettemin kan het voorkomen dat medewerkers en studenten binnen de arbeids- of studieomgeving geconfronteerd worden met gedragingen en beslissingen van het college van bestuur van MBO Amersfoort en/of het personeel van MBO Amersfoort die naar hun mening onrechtvaardig of onrechtmatig zijn. Deze regeling voorziet erin dat klachten van medewerkers en studenten over gedragingen van het college van bestuur van MBO Amersfoort en het personeel van MBO Amersfoort behoorlijk behandeld worden. In verband met de behandeling van de in deze regeling bedoelde klachten heeft het college van bestuur de klachtencommissie ingesteld.

Op MBO Amersfoort rust immers de plicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen en beslissingen van het college van bestuur van MBO Amersfoort of haar personeel, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het college van bestuur van MBO Amersfoort of het personeel van MBO Amersfoort. Derhalve heeft het college van bestuur, met instemming van de ondernemingsraad en de studentenraad, de regeling overige klachten vastgesteld.

Deze regeling is uitdrukkelijk niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op:

- ongewenst gedrag;
- examenzaken;
- vermoedens van misstanden;
- de toepassing van de cao mbo.

De hiervoor genoemde onderwerpen vallen binnen de reikwijdte van een andere (klachten)regelingen.

Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

- a. *aangeklaagde*: degene over wiens gedraging of beslissing een klacht is ingediend bij de klachtencommissie;
- b. *college van bestuur*: het college van bestuur van MBO Amersfoort, bevoegd gezag van MBO Amersfoort overeenkomstig artikel 1.1.1. Wet educatie en beroepsonderwijs;
- c. *klaagschrift*: een schriftelijk stuk waarin de klager een omschrijving geeft van de klacht;
- d. *klacht*: de klacht van de klager met betrekking tot de gewraakte gedraging of beslissing van het college van bestuur en/of het personeel van MBO Amersfoort;
- e. *klachtencommissie*: een conform deze regeling door het college van bestuur ingesteld en samengesteld orgaan, dat volgens deze regeling de klacht onderzoekt en afhandelt;
- f. *klager*: degene die op grond van deze regeling een klacht indient ten aanzien van een gedraging en/of beslissing van het college van bestuur of een medewerker, dan wel het laten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen door het college van bestuur of een medewerker;
- g. *MBO Amersfoort*: Stichting Interconfessioneel Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie regio Amersfoort;
- h. *medewerker*: degene die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid verricht of heeft verricht dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid verricht of heeft verricht voor MBO Amersfoort;
- i. *or*: de ondernemingsraad;
- j. *ouders*: de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de student.
- k. *partijen*: de klager(s) en de aangeklaagde(n);
- l. *secretaris*: de secretaris van de klachtencommissie;
- m. *student*: degene die student, aanstaande student of voormalig student van MBO Amersfoort is of dat was in de tijd waarin de gewraakte gedraging of de gewraakte beslissing plaatsvond;
- n. *voorzitter*: de voorzitter van de klachtencommissie;
- o. *werkdag*: een dag, niet zijnde een zaterdag, een zondag of een van de door de overheid erkende feestdagen, noch een dag die valt binnen één van de door het college van bestuur vastgestelde schoolvakanties.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 Instelling en samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden en één plaatsvervangend lid, welke benoemd worden door het college van bestuur.
2. Het college van bestuur benoemt één lid rechtstreeks, één lid op voordracht van de or en één lid op gezamenlijke voordracht van de beide andere leden. Het lid dat op gezamenlijke voordracht is benoemd is de voorzitter.
3. Het college van bestuur benoemt het plaatsvervangend lid op voordracht van de studentenraad.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf (5) jaar. De leden van de klachtencommissie zijn herbenoembaar, met dien verstande dat zij gedurende maximaal tien (10) jaar achtereenvolgend als zodanig kunnen optreden.
4. De voorzitter maakt geen deel uit van het college van bestuur, noch heeft hij een arbeidsrelatie met MBO Amersfoort. De overige leden en het plaatsvervangend lid maken geen deel uit van het college van bestuur en zij hebben in beginsel evenmin een arbeidsrelatie met MBO Amersfoort.
5. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris, niet zijnde een lid van de klachtencommissie. De secretaris maakt geen deel uit van het college van bestuur en heeft in beginsel evenmin een arbeidsrelatie met MBO Amersfoort.
6. Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, neemt het plaatsvervangend lid zijn plaats in.

Artikel 3 Taken en bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie neemt kennis van en vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mee aan partijen.
2. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar aanleiding van de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een advies te kunnen komen. Daartoe kan de klachtencommissie één of meer van haar leden zelfstandig opdragen feitelijk onderzoek in te stellen, personen te horen en daarvan verslag op te maken.
3. De leden van de klachtencommissie zijn in verband met het doen van onderzoek gerechtigd om de gebouwen en terreinen van MBO Amersfoort te betreden.
4. De klachtencommissie kan informatie en advies inwinnen bij interne en externe deskundigen.
5. De klachtencommissie kan het college van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent de aangelegenheden die de klacht betreffen.

Artikel 4 Geheimhoudingsplicht klachtencommissie

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle partijen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 5 Verantwoording en verslag

1. De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het college van bestuur omtrent haar bevindingen en verrichtingen.
3. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat het vertrouwelijk karakter van haar werkzaamheden door het jaarverslag niet wordt geschaad en dat de anonimiteit van alle betrokken partijen is gewaarborgd.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure

Artikel 6 Indiening van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klacht kan worden ingediend door:
 - de medewerker;
 - de student;
 - indien de student minderjarig is, de ouders.
3. Het klaagschrift is ondertekend en bevat tenminste:
 - de naam en de contactgegevens van de klager;
 - de naam van de aangeklaagde;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging en/of beslissing en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - een kopie van eventuele stukken die betrekking hebben op de klacht;
 - de opgave van eventuele getuigen.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient deze vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening van de klacht door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.
5. De secretaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift aan de klager.
6. Indien redelijkerwijs niet van de klager verwacht kan worden dat hij een klaagschrift indient, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht verslag op dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend. De klager ontvangt een afschrift van het verslag.
7. Zodra de aangeklaagde naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7 Niet behandelen van de klacht

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op (het nalaten van) een gedraging of beslissing van de aangeklaagde:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
 - die langer dan een (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - 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.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8 Doorzending van het klaagschrift

De secretaris zendt het klaagschrift zo spoedig mogelijk na ontvangst daarvan door aan de aangeklaagde.

Artikel 9 Hoorzitting

1. De klachtencommissie stelt de klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord;
 - de klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord;
 - de klager en de aangeklaagde hun zienswijze schriftelijk willen toelichten.
3. De voorzitter bepaalt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift de plaats, de dag en het uur waarop partijen gehoord zullen worden.
4. Partijen kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door een gemachtigde. De kosten hiervan komen voor rekening van diegene die zich laat bijstaan.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

De klager kan op elk moment in de procedure de klacht intrekken door dit schriftelijk kenbaar te maken bij de klachtencommissie. Van dit bericht wordt door de secretaris een afschrift verzonden aan de aangeklaagde.

Artikel 11 Afhandeling van de klacht

1. De klachtencommissie handelt de klacht af binnen zes (6) weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtencommissie kan de afhandeling van de klacht met ten hoogste vier (4) weken uitstellen. De klachtencommissie stelt partijen hiervan schriftelijk in kennis.
3. Verder uitstel is mogelijk, mits de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12 Beraadslaging en advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist in de raadkamer. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen omtrent het uit te brengen advies.
2. Het advies berust op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van het advies wordt vermeld.
4. Het advies bevat de namen van de leden van de klachtencommissie en is gedagtekend en ondertekend door twee leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
5. De klachtencommissie zendt partijen en het college van bestuur een afschrift van het advies.

Artikel 13 Beslissing college van bestuur naar aanleiding van advies

1. Het college van bestuur deelt de partijen en de klachtencommissie binnen vier (4) weken na ontvangst van het advies schriftelijk mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

2. Bij afwijking van de hiervoor genoemde termijn van vier (4) weken doet het college van bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen en klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het college van bestuur zijn standpunt bekend zal maken.

Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen

Artikel 14 Positie minderjarige studenten

1. Als de klager een minderjarige student is, worden zijn ouders van de klacht op de hoogte gesteld.
2. Indien de klacht is ingediend door de ouders van een minderjarige student wordt ook de student gehoord, tenzij bijzondere omstandigheden in het persoonlijk belang van de student zich daartegen verzetten.
3. Het verslag van het horen van een minderjarige student wordt ook door de ouders voor gezien en akkoord getekend, indien zij bij het horen aanwezig zijn geweest. Indien dat niet het geval is, tekent de student zelf voor gezien en akkoord.

Artikel 15 Positie medewerkers en studenten

1. Geen enkele medewerker of student mag in zijn positie binnen MBO Amersfoort worden geschaad vanwege het feit dat hij als klager of aangeklaagde dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling.
2. Een medewerker of student die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstige deze regeling, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

Artikel 16 Rehabilitatie

Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, voorziet het college van bestuur in overleg met de aangeklaagde zo nodig in een passende rehabilitatie.

Artikel 17 Geheimhouding

1. Het college van bestuur, de medewerkers en de studenten die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de klachtencommissie zijn geraadpleegd of gehoord, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
2. Het college van bestuur draagt er zorg voor dat alle gegevens die betrekking hebben op de klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het college van bestuur.

Artikel 18 Voldoende faciliteiten

Het college van bestuur draagt er zorg voor dat aan de leden van de klachtencommissie zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld, dat een goede toepassing van deze regeling is gewaarborgd.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 19 Overig

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

Artikel 20 Inwerkingtreding en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 30 januari 2018. De regeling overige klachten die op 8 januari 2013 is vastgesteld door het college van bestuur wordt ingetrokken.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "regeling overige klachten".
3. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van MBO Amersfoort en opgenomen in het studentenstatuut.