



## **Klachtenregeling Externe belanghebbenden MBO Utrecht**

### **Colofon**

Kenmerk	: 2018/000086
Vastgesteld door het College van Bestuur op	: 30-06-2016
Instemming Ondernemingsraad op	: 30-06-2016
Inwerking treding op	: 30-06-2016

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Definities

CAO MBO:	Collectieve arbeidsovereenkomst voor beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie.
Bevoegd gezag:	Het College van Bestuur van MBO Utrecht.
Instelling:	Stichting Interconfessioneel Beroepsonderwijs en Volwasseneducatie regio Utrecht. Werknaam: MBO Utrecht.
Klachtencommissie:	De klachtencommissie als bedoeld in punt 3, sub 5, van de Branchecode goed bestuur in het MBO en artikel 9 van deze regeling.
Klacht:	Een concreet geformuleerde uiting van ongenoegen over gedragingen of beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van een medewerker van MBO Utrecht of het College van Bestuur.
Klager:	De externe belanghebbende, niet zijnde een student of een medewerker van MBO Utrecht, die rechtstreeks is getroffen door handelingen, nalaten van handelingen, beslissingen of het niet nemen van beslissingen van een medewerker van MBO Utrecht.
OR:	De ondernemingsraad van MBO Utrecht.
Verweerder:	Degene tegen wie een klacht is ingediend.
Werkdag:	Een dag, niet zijnde een zaterdag, een zondag of een van de door de overheid erkende feestdagen, noch een dag die valt binnen een van de door het bevoegd gezag vastgestelde schoolvakanties.

### Artikel 2 Regeling klachten externe belanghebbenden

- 2.1 De regeling klachten externe belanghebbenden biedt externe belanghebbenden de mogelijkheid een klacht te uiten op een zodanige wijze dat daarbij een in redelijkheid te verlangen bescherming van zowel de klager als van verweerder is gewaarborgd en de klacht binnen een redelijke termijn en met voldoende zorgvuldigheid wordt afgehandeld.
- 2.2 Deze regeling is uitsluitend van toepassing op klachten waarvoor binnen de instelling geen andere wijze van behandeling (meer) open staat.
- 2.3 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze aangelegenheden betreft die in een bij of krachtens wet gegeven voorschrift reeds specifiek zijn geregeld.

## Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

### Artikel 3 De klachtenbehandeling

- 3.1 Binnen de klachtenbehandeling wordt onderscheiden:
  - a. De behandeling van klachten door het College van Bestuur;
  - b. De behandeling van klachten door de klachtencommissie van MBO Utrecht.
- 3.2 De klachten die onder deze regeling vallen worden ingediend bij en behandeld door het College van Bestuur.
- 3.3 Tegen de uitspraak van het College van Bestuur kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

### Artikel 4 Behandeling van de klacht door het College van Bestuur

- 4.1 De externe belanghebbende die rechtstreeks is getroffen door handelingen, nalaten van handelingen, beslissingen of het niet nemen van beslissingen van een medewerker van MBO Utrecht heeft het recht een klacht in te dienen bij het College van Bestuur.
- 4.2 Indien de klacht een handeling, een beslissing of niet nemen van een beslissing van of door het College van Bestuur betreft, wordt die klacht eveneens ingediend bij het College van Bestuur. Het College van Bestuur heroverweegt de handeling, het nalaten van een handeling of beslissing of niet nemen van de beslissing en handelt de klacht verder af.
- 4.3 Bij klachten bedoeld in het tweede lid en bij klachten waarvan in redelijkheid niet van klager gevraagd kan worden de klacht eerst bij het College van Bestuur in te dienen, kan de klager de klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.

- 4.4 De klacht moet schriftelijk en ondertekend binnen een jaar bij het College van Bestuur worden ingediend. De klager vermeldt naam, adres, dagtekening, de aard van de klacht en de motivering van de klacht. Indien van belang worden (kopieën van) documenten meegestuurd.
- 4.5 Met uitzondering van de verjaringstermijn, genoemd in artikel 4.4 van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen de aan de instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
- 4.6 Voordat het College van Bestuur uitspraak doet over de klacht worden de betrokkenen gehoord.
- 4.7 Het College van Bestuur doet binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht uitspraak.
- 4.8 Van de uitspraak en de aard van de eventuele voorziening worden betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht. De uitspraak is met redenen omkleed.
- 4.9 Tegen deze uitspraak is het mogelijk een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit wordt vermeld in de uitspraak genoemd in artikel 4.8. onder vermelding van het adres van de klachtencommissie.

#### Artikel 5 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- 5.1 De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, binnen een termijn van tien werkdagen nadat het College van Bestuur zijn uitspraak heeft bekend gemaakt, of in het geval van artikel 4.3, binnen een jaar vanaf het moment waarop de handeling is verricht of het besluit kenbaar is gemaakt. De klager vermeldt naam, adres, dagtekening, een omschrijving van de klacht en de motivering van de klacht. Indien van belang worden (kopieën van) documenten meegestuurd.
- 5.2 De ontvangst van de klacht en de datum daarvan wordt door de secretaris schriftelijk bevestigd. De bevestiging vermeldt tevens in het kort het verloop van de verdere procedure.
- 5.3 De klachtencommissie beoordeelt of een ingediende klacht ontvankelijk is. De klachtencommissie neemt een klacht alleen in behandeling als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - het betreft een individuele klacht;
  - de klager is zelf belanghebbende;
  - de klacht is voldoende in behandeling geweest bij het College van Bestuur, tenzij het een klacht conform artikel 4.3 betreft;
  - voor de klacht bestaat geen andere formele procedure;
  - over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis is door dezelfde externe belanghebbende niet eerder een klacht ingediend bij de klachtencommissie;
  - de naam van de klager is bekend bij de klachtencommissie.

#### Informeren van het bevoegd gezag

- 5.4 Indien de klachtencommissie meent dat de klacht betrekking heeft op een strafbaar feit stelt zij het College van Bestuur op de hoogte van de klacht.

#### Onderzoek

- 5.5 De klachtencommissie onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een uitspraak te kunnen komen. Daartoe kan zij een of meer van haar leden zelfstandig opdragen feitelijk onderzoek in te stellen, personen te horen en daarvan verslag te leggen. De leden van de commissie zijn gerechtigd in verband met het doen van onderzoek de instelling te betreden.
- 5.6 De klager en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, worden door de klachtencommissie binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld van het klachtenonderzoek.

#### Hoorzitting

- 5.7 De klachtencommissie houdt, alvorens zij uitspraak doet, een of meer zittingen waarop zij, mede op basis van het in lid 6 beschreven onderzoek, de klager en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, en zo nodig anderen, hoort.
- 5.8 De klachtencommissie bepaalt op een zo kort mogelijke termijn de plaats en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht zal plaatsvinden.
- 5.9 Een zitting wordt gehouden als ten minste twee leden van de commissie zijn vertegenwoordigd.
- 5.10 De klager, degene(n) tegen wie de klacht is gericht en eventuele getuigen behorend tot de instelling zijn verplicht op de zitting te verschijnen.

- 5.11 Indien degene(n) tegen wie de klacht is gericht weigert te verschijnen, zal de klachtencommissie hem uitnodigen alsnog binnen vijf werkdagen ter horing te verschijnen voor de commissie. Geeft degene(n) tegen wie de klacht is gericht geen gehoor aan deze oproep, dan wordt de klacht als 'niet-betwist' in de procedure opgenomen.
- 5.12 De klager en degene(n) tegen wie de klacht is gericht kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door raadslieden. De kosten hiervan komen voor rekening van diegene die zich laat bijstaan.
- 5.13 De hoorzitting vindt achter gesloten deuren plaats.
- 5.14 Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij één van de partijen daar bij de voorzitter gemotiveerd bezwaar tegen maakt. De voorzitter beslist vervolgens of hij dit bezwaar al dan niet honoreert.
- 5.15 Indien partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord, wordt een verslag van de zitting gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en functies van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

#### Voorlopige voorziening

- 5.16 De klager kan de voorzitter van de klachtencommissie in spoedeisende gevallen, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, om een voorlopige voorziening vragen.
- 5.17 De voorzitter van de klachtencommissie neemt pas een besluit op zo'n verzoek, nadat hij degene(n) tegen wie de klacht is gericht heeft gehoord, of deze ten minste heeft opgeroepen.

#### Artikel 6 Uitspraak

- 6.1 Uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht brengt de commissie schriftelijk een gemotiveerd advies uit aan het College van Bestuur. De beslissing van de commissie inzake het uit te brengen advies wordt genomen bij meerderheid van stemmen. Een afschrift van het advies van de commissie wordt schriftelijk ter kennis van de klager gebracht.
- 6.2 Het College van Bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies een beslissing en maakt deze schriftelijk kenbaar aan de klager en aan de klachtencommissie.
- 6.3 Zowel de klager als degene(n) tegen wie de klacht is ingediend kunnen de klachtencommissie verzoeken een uitspraak te herzien. Herziening kan plaats vinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die, als zij eerder bekend waren geweest, tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
- 6.4 Het College van Bestuur draagt verantwoordelijkheid voor de daadwerkelijke uitvoering van de beslissing.

#### Artikel 7 Intrekken van de klacht

De klager kan tijdens de procedure bij het College van Bestuur of de klachtencommissie op elk moment de klacht intrekken door dit schriftelijk te melden. Van deze melding wordt door het College van Bestuur resp. de secretaris van de klachtencommissie een afschrift verzonden aan degene(n) tegen wie de klacht is gericht.

#### Artikel 8 Verlenging van termijnen

Indien blijkt dat geldende termijnen voor het doen van een uitspraak door het College van Bestuur of door de klachtencommissie ontoereikend zijn, mag elk van deze instanties de voor haar geldende termijn verlengen met maximaal:

- tien werkdagen voor het College van Bestuur;
- tien werkdagen voor de klachtencommissie.

De klager en degene(n) tegen wie de klacht is gericht worden door het College van Bestuur resp. de secretaris van de klachtencommissie hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

### **Hoofdstuk 3 De klachtencommissie**

#### Artikel 9 Taak, instelling en samenstelling van de klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie onderzoekt een klacht en handelt deze af.
- 9.2 Het College van Bestuur benoemt de externe voorzitter, de secretaris, de leden en hun vervangers.
- 9.3 De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de volle duur. De leden van de klachtencommissie zijn opnieuw te benoemen met dien verstande dat zij gedurende maximaal tien jaar achtereenvolgend als zodanig kunnen optreden.
- 9.4 De klachtencommissie heeft een eigen secretariaat. De secretaris roept de leden bijeen om een ingediende klacht in behandeling te nemen.
- 9.5 Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht neemt de vervanger zijn plaats in.
- 9.6 De leden van de klachtencommissie dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de melding of de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten, voor zover wet- en/of regelgeving zich hiertegen niet verzet.

#### Artikel 10 Bevoegdheden

- 10.1 De klachtencommissie kan informatie en advies inwinnen bij interne en externe deskundigen.
- 10.2 De klachtencommissie kan het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent aangelegenheden die de klachten betreffen.

#### Artikel 11 Verantwoording en verslag

- 11.1 De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur omtrent haar bevindingen en verrichtingen.
- 11.2 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat het vertrouwelijk karakter van haar werkzaamheden door het jaarverslag niet wordt geschaad en de anonimiteit van de betrokkenen is gewaarborgd.

### **Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen**

#### Artikel 12 Positie minderjarigen

- 12.1 Als de klager of degene tegen wie de klacht is gericht een minderjarige is, worden de ouders van de minderjarige van de klacht op de hoogte gesteld.
- 12.2 Indien de klacht is ingediend door de ouders van een minderjarige wordt ook de minderjarige gehoord tenzij bijzondere omstandigheden in het persoonlijk belang van de betrokken minderjarige zich daartegen verzetten.

#### Artikel 13 Positie medewerkers en studenten

- 13.1 Geen enkele medewerker of student mag in zijn positie binnen de instelling worden geschaad vanwege het enkele feit dat hij als degene tegen wie de klacht is gericht dan wel op enigerlei wijze betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.
- 13.2 Een medewerker of student die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan loyaal mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

#### Artikel 14 Rehabilitatie

Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, voorziet het College van Bestuur in overleg met de medewerker of de student tegen wie de klacht is gericht zo nodig in een passende rehabilitatie.

#### Artikel 15 Geheimhouding

De medewerkers, studenten en externe belanghebbenden 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 melding of de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten, voor zover wet- en/of regelgeving zich hiertegen niet verzet.

#### Artikel 16 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 de onderhavige klachtenregeling is gewaarborgd.

#### Artikel 17 Dossiervorming

- 17.1 De secretaris van de klachtencommissie houdt tijdens de behandeling van klachten een archief bij. Dit is in beginsel uitsluitend toegankelijk voor leden van de klachtencommissie. Na afronding van het onderzoek en uitspraak worden de dossiers bewaard voor de volgende doelen:
- de klachtencommissie beschikt over gegevens ten behoeve van verslaglegging;
  - de klachtencommissie beschikt over gegevens bij recidive van degene tegen wie de klacht is gericht;
  - de klachtencommissie beschikt over gegevens ten behoeve van het afleggen van verantwoording.
- 17.2 De dossiers met betrekking tot een klachtenprocedure worden in elk geval vijf jaar na de daarin gedane uitspraak verwijderd uit het archief van de klachtencommissie, tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzet.
- 17.3 De uitspraken worden als regel gearhiveerd in de betreffende studenten- en medewerkersdossiers en het dossier van de bestuurder.
- 17.4 Ten aanzien van de gegevensverzameling worden de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en uitwerking zoals een reglement persoonsregistraties in acht genomen. De gegevens worden binnen de instelling zodanig bewaard dat de privacy van allen gewaarborgd is en blijft.

### **Hoofdstuk 5 Slotbepalingen**

#### Artikel 18 Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging klachtenregeling externe betrokkenen

- 18.1 Deze regeling wordt vastgesteld door het College van Bestuur, na instemming van de ondernemingsraad te hebben verkregen.
- 18.2 De klachtencommissie en de ondernemingsraad kunnen elke twee jaar een voorstel omtrent wijziging van deze regeling voorleggen aan het College van Bestuur. Indien er geen voorstel wordt voorgelegd, wordt de regeling geacht te zijn verlengd.
- 18.3 Tussentijdse wijziging van de regeling is mogelijk. De klachtencommissie legt elke wijziging van het reglement voor aan het College van Bestuur alsmede ter instemming bij de ondernemingsraad.

#### Artikel 19 Overige bepalingen

- 19.1 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het College van Bestuur.
- 19.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling externe belanghebbenden'.
- 19.3 Deze regeling wordt binnen en buiten de instelling zodanig gepubliceerd dat iedereen er kennis van kan nemen.