



Regeling Overige Klachten MBO Utrecht

Colofon

Uitgave	: 07-12-2020
Instemming Ondernemingsraad	: 13-01-2021
Instemming Studentenraad	: 29-01-2021
Vastgesteld CvB	: 01-02-2021
Verantwoordelijk uitvoering	: Onderwijs en Kwaliteit
Kenmerk	: CvB/2021-005/01

Inleiding

De regeling overige klachten biedt studenten de mogelijkheid een klacht te uiten en te laten onderzoeken op een zodanige wijze dat daarbij een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de student en van degene(n) tegen wie de klacht is gericht zijn gewaarborgd en de klacht binnen een redelijke termijn en met voldoende zorgvuldigheid zal worden afgehandeld.

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

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

Deze onderwerpen vallen binnen de reikwijdte van andere (klachten)regelingen.

Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

College van Bestuur	Het College van Bestuur van MBO Utrecht, bevoegd gezag van MBO Utrecht overeenkomstig artikel 1.1.1. Wet Educatie en Beroepsonderwijs (hierna: WEB).
Klaagschrift	Een schriftelijk stuk waarin de klager een omschrijving geeft van de klacht.
Klacht	De klacht van de klager met betrekking tot de gewraakte gedraging of beslissing van een functioneel betrokken persoon of orgaan van MBO Utrecht.
Klachtencommissie	Conform artikel 7.4.8a WEB en deze regeling door het College van Bestuur ingesteld en samengesteld orgaan, dat volgens deze regeling een klacht onderzoekt en afhandelt.
Klager	Een (ex-)student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)student, een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij MBO Utrecht betrokken persoon of orgaan.
MBO Utrecht	Stichting Interconfessioneel Beroepsonderwijs en Volwassenen educatie regio Utrecht.
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 Utrecht.
OR	De ondernemingsraad.
Ouder(s)	De ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de student.
Partijen	De klager(s) en de aangeklaagde(n).
Secretaris	De secretaris van de klachtencommissie.
Student	Degene die student, aanstaand student of voormalig student van MBO Utrecht is of dat was in de tijd waarin de gewraakte beslissing is genomen of de gewraakte gedraging plaatsvond.
SR	De studentenraad.
Verweerder	(Een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
Voorzitter	De voorzitter van de klachtencommissie.
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 College van Bestuur vastgestelde schoolvakanties.

Artikel 2 Regeling overige klachten

1. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op klachten (niet gerelateerd aan ongewenst gedrag of examenbeslissingen) waarvoor binnen MBO Utrecht geen andere wijze van behandeling open staat.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als het een aangelegenheid betreft die in een bij of krachtens wet gegeven voorschrift reeds specifiek is geregeld.

Hoofdstuk 2 De Klachtencommissie

Artikel 3 Instelling en samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangend leden, die benoemd worden door het College van Bestuur.
2. Het College van Bestuur benoemt één lid en diens plaatsvervanger rechtstreeks, één lid op voordracht van de OR en diens plaatsvervanger op voordracht van de SR en één lid en diens plaatsvervanger op gezamenlijke voordracht van de beide andere leden. Het lid en diens plaatsvervanger die op gezamenlijke voordracht zijn benoemd zijn de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
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 Utrecht. 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 Utrecht.
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.
6. Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, neemt het plaatsvervangende lid zijn plaats in.

Artikel 4 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 een of meer van haar leden zelfstandig opdragen feitelijk onderzoek in te stellen, personen te horen en daarvan verslag te maken.
3. De leden van de klachtencommissie zijn in verband met het doen van onderzoek gerechtigd om de gebouwen en terreinen van MBO Utrecht te betreden.
4. De klachtencommissie kan informatie en advies vragen aan interne en externe deskundigen.
5. De klachtencommissie kan het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent de aangelegenheden die de klacht betreffen.

Artikel 5 Geheimhoudingsplicht klachtencommissie

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle partijen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een 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 6 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 7 Indiening van de klacht bij de klachtencommissie

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
2. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en de contactgegevens van de klager;
 - de naam van de aangeklaagde;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht 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.
3. Indien de klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor de indiening van de klacht door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.
4. De secretaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift aan de klager.
5. Indien redelijkerwijs niet van de klager kan worden verwacht dat hij de klacht op schrift stelt, 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.
6. 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 8 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 een beslissing van de aangeklaagde:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
 - die langer dan een (1) jaar voor het indienen 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 ter zake 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 9 Verwijzing naar het College van Bestuur

Indien de commissie van oordeel is dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de opleiding, de academie of het College van Bestuur aan de orde te stellen of te behandelen, kan de klachtencommissie de klacht toezenden aan het College van Bestuur. De klachtencommissie kan het College van Bestuur dan vragen of een oplossing of bemiddeling mogelijk is op het niveau van de opleiding, de academie of het College van Bestuur. De klachtencommissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen tien (10) werkdagen is geantwoord of indien binnen vier (4) weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 10 Verweer voeren

1. Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, zendt de klachtencommissie het klaagschrift door aan de verweerder en nodigt de verweerder schriftelijk uit om binnen een termijn van tien (10) werkdagen een schriftelijk verweer met eventuele bijlagen bij de klachtencommissie in te dienen.
2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van de verweerder met ten hoogste tien (10) werkdagen verlengen.
3. De klachtencommissie zendt een afschrift van het verweerschrift met de daarbij meegestuurde stukken aan klager.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De klachtencommissie stelt de klager en de 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. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
5. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
6. Partijen kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door een gemachtigde. De kosten hiervan komen voor rekening van diegene die zich laat bijstaan.
7. De secretaris draagt zorg voor een korte zakelijke verslaglegging van wat er ter zitting aan de orde is geweest.

Artikel 12 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 13 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 in kennis.
3. Verder uitstel is mogelijk, mits de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 14 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.
3. Het advies bevat de namen van de leden van de klachtencommissie, is gedagtekend en wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
4. De klachtencommissie zendt partijen en het College van Bestuur een afschrift van het advies.

Artikel 15 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 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 partijen en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het College van Bestuur zijn standpunt bekend zal maken.

Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen

Artikel 16 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.

Artikel 17 Positie medewerkers en studenten

1. Geen enkele medewerker of student mag in zijn positie binnen MBO Utrecht worden geschaad vanwege het enkele 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 dan ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig deze regeling, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwegende redenen zich hiertegen verzetten.

Artikel 18 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 19 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 20 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 21 Overig

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

Artikel 22 Contactgegevens van de klachtencommissie

Het postadres van de klachtencommissie is:

Postbus 7031

3502 KA Utrecht

E-mail: klachtenstudenten@mboutrecht.nl

Artikel 23 Inwerkingtreding en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2021. De Regeling Overige Klachten die op 1 juli 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 Utrecht en opgenomen in de studiegids.