

## BESLUIT COLLEGE VAN BESTUUR

Nummer : 743 Paraaf:  
Onderwerp : Klachtenregeling en Reglement van orde klachtencommissie  
Besluit :

Het College van Bestuur besluit tot vaststelling van de Klachtenregeling en het Reglement van orde klachtencommissie. De Klachtenregeling maakt onderdeel uit van het opleidingsdeel van het Studentenstatuut. Zowel de Klachtenregeling als het Reglement van orde klachtencommissie treden in werking met ingang van 1 september 2015.

Status besluit : Voorgenomen d.d. 9 maart 2015  
: Vastgesteld d.d. 14 april 2015

### Consequenties t.a.v.

Personeel : nvt  
Huisvesting : nvt  
Financiële aspecten : nvt  
t.l.v. budget :

Verantwoordelijk voor de uitvoering : Directeur Support, domeindirecteuren

### CMR:

Aangeboden ter : instemming d.d. 19 maart 2015  
Instemming : verkregen d.d. 13 april 2015

Communicatie	Besluittekst	Bijlagen	Datum	Door:
Directeuren	X	X	17 april 2015	CvB
CMR	X	X	17 april 2015	CvB
Interne Audits	X	X	17 april 2015	CvB
Div-A	X	X	17 april 2015	CvB
Marketing en Communicatie	X	X	17 april 2015	CvB
College van Beroep voor de Examens	X	X	17 april 2015	CvB

# **Klachtenregeling**

**Christelijke Hogeschool Windesheim**

## KLACHTENREGELING

### **Artikel 1 - Instellen commissie**

1. De domeindirecteur stelt voor de groep van opleidingen waarvoor de directeur verantwoordelijkheid draagt, een klachtencommissie in.
2. De klachtencommissie bestaat uit twee of vier gewone leden en een voorzitter
3. Als gewoon lid wordt/worden één of meer student-leden benoemd, met dien verstande dat het aantal student-leden minimaal gelijk is aan het aantal overige gewone leden.
4. De domeindirecteur benoemt een niet aan het domein verbonden voorzitter van de klachtencommissie.
5. De voorzitter en leden worden benoemd voor een periode van twee jaren. Het student-lid wordt benoemd voor een periode van één jaar.
6. De voorzitter en de leden van de commissie zijn éénmaal herbenoembaar, het student-lid is tweemaal herbenoembaar.
7. Indien de klacht betrekking heeft op een besluit of een gedraging, waarbij een lid van de commissie betrokken is (geweest), wijst de domeindirecteur voor de behandeling van die klacht een vervanger voor dat lid aan.

### **Artikel 2 - Indienen klacht**

1. Een klacht kan betrekking hebben op het nemen van een besluit, het niet nemen van een besluit indien de student heeft verzocht om een besluit, of een feitelijke handeling.
2. Een klacht kan door de student worden ingediend, indien hij direct belanghebbende is.
3. Geen klacht kan worden ingediend over een besluit en/of gedraging waartegen rechtstreeks beroep kan worden ingesteld bij het College van Beroep voor de examens van de hogeschool, bij de Geschillen Adviescommissie van de hogeschool dan wel een klacht kan worden ingediend bij de Klachtencommissie ongewenst gedrag van de hogeschool.
4. Alvorens een klacht kan worden ingediend, dient de klager zich te wenden tot degene die het desbetreffende besluit heeft genomen of had moeten nemen dan wel over wiens handeling hij klaagt, teneinde het besluit of de handeling te bespreken.
5. De klacht wordt vertrouwelijk en schriftelijk of digitaal ingediend door het schrijven van een (digitale) brief aan het klachtenloket Windesheim, uiterlijk zes weken nadat het betreffende besluit is genomen dan wel de handeling is verricht. Indien de klacht het niet nemen van een besluit betreft, wordt de klacht binnen een redelijke termijn ingediend.
6. In bijzondere gevallen kan van de in lid 5 genoemde termijn worden afgeweken. In de klacht dient in dat geval de termijnoverschrijding te worden gemotiveerd.
7. De klacht vermeldt in ieder geval:
  - (1) naam, adres en woonplaats van degene die de klacht indient;
  - (2) het besluit dan wel de handeling waarover wordt geklaagd;
  - (3) de datum van het besluit of de datum/periode van de handeling(en);
  - (4) een duidelijke beschrijving van het besluit en/of de handeling, alsmede de gronden (redenen) van de klacht;
  - (5) de gewenste voorziening ter opheffing van de klacht;
8. Bij de klacht worden zo mogelijk de relevante schriftelijke stukken gevoegd.
9. De klager kan zich desgewenst wenden tot de studentendecaan en verzoeken om ondersteuning bij de behandeling van de klacht.
10. Vanuit het klachtenloket wordt de klacht doorgegeven aan de domeindirecteur.
11. De domeindirecteur onderzoek in overleg met de klager of een minnelijke schikking mogelijk is. Indien een minnelijke schikking niet tot de mogelijkheden behoort, wordt de klacht overgedragen aan de klachtencommissie van het betreffende domein, met het verzoek hierover een advies uit te brengen aan de domeindirecteur.

12. Het indienen van een klacht over een besluit, schorst de werking van het besluit niet.

### **Artikel 3 - Advies klachtencommissie**

1. Indien de klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 2 sub 6, 7 en 8 van deze regeling wordt klager binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te stellen termijn in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen.
2. Indien de aanvulling niet aan de te stellen eisen voldoet dan wel niet op tijd wordt ontvangen, kan de voorzitter de domeindirecteur adviseren de klacht niet ontvankelijk te verklaren.
3. Nadat de klacht aan de klachtencommissie is overgedragen, geeft de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht een advies over de klacht. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd. Indien verlenging in de maanden juli of augustus geschiedt, bedraagt de verlenging ten hoogste acht weken.
4. De klachtencommissie behandelt de klacht conform het Reglement van orde Klachtencommissie.
5. Het advies van de commissie kan inhouden
  - (1) Niet-ontvankelijkheid van de klacht;
  - (2) Gegrondverklaring van de klacht;
  - (3) Ongegrondverklaring van de klacht.
6. Indien de klacht gegrond wordt verklaard geeft de commissie aan de domeindirecteur een advies over de afhandeling van de klacht.
7. De domeindirecteur neemt binnen twee weken na het advies van de klachtencommissie een besluit met betrekking tot de afhandeling van de klacht.
8. Indien de domeindirecteur bij de afhandeling van de klacht van het advies afwijkt, motiveert de domeindirecteur de afwijking.

### **Artikel 4 - Voorlopige voorziening**

1. De student kan de klachtencommissie verzoeken om een voorlopige voorziening, indien er een spoedeisend belang is voor het treffen van een voorziening.
2. De voorzitter van de klachtencommissie neemt daarover binnen drie dagen een besluit, gehoord de klager en het desbetreffende personeelslid en/of orgaan.
3. Tegen het besluit van de voorzitter staat geen beroep open.

### **Artikel 5 - Beroep**

Tegen het advies van de klachtencommissie ex artikel 3 lid 5 van dit reglement en/of tegen het besluit van de domeindirecteur ex artikel 3.7 van dit reglement is geen beroep mogelijk.

### **Artikel 6 - Slotbepaling**

1. Deze klachtenregeling gaat in per 1 september 2015 en is door het College van Bestuur vastgesteld d.d. 14 april 2015 na verkregen goedkeuring van de CMR d.d. 13 april 2015.
2. Deze klachtenregeling komt in de plaats van de eerder vastgestelde klachtenregeling.
3. Dit reglement maakt deel uit van, en wordt gepubliceerd in het Studentenstatuut Opleidingsdeel.

**Bijlage**

**Reglement van orde klachtencommissie van het domein [NAAM]**

---

**ARTIKEL 1**

**Doelstelling klachtencommissie**

- Het onderzoeken van de aanleiding tot een klacht.
- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het registreren van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in (mogelijke) tekortkomingen en dit inzicht aan te wenden voor bevordering van de kwaliteit van de inrichting, organisatie en/of verzorging van het onderwijs.
- Het geven van een advies over de (on)gegrondheid van een klacht. Indien de klacht gegrond is het geven van een advies aan de domeindirecteur hoe de klager recht gedaan kan worden.

**ARTIKEL 2**

**Uitgangspunten bij de klachtenbehandeling**

Klagers, medewerkers en management hebben ieder een eigen verantwoordelijkheid voor het wegnemen van problemen. Daarom is het van groot belang dat zij allereerst samen proberen een oplossing te vinden voor gerezen problemen. Komt men er samen niet uit, of geeft klager daaraan de voorkeur, dan kan de klager de hulp inroepen van de klachtencommissie.

- De klachtenbehandeling geschiedt onpartijdig en onbevooroordeeld.
- Met betrekking tot de vaststelling van de aanleiding van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor toegepast. Hiertoe wordt de klager uitgenodigd voor een zitting waarin de klacht mondeling kan worden toegelicht.
- Van hetgeen tijdens deze zitting gezegd is, wordt een verslag gemaakt.
- De klachtencommissie draagt zorg voor een vlotte afhandeling van iedere klacht. De afhandeling zal echter nooit langer duren dan 6 weken.
- Met de gegevens van alle partijen wordt zorgvuldig omgegaan. Alle op de klacht betrekking hebbende gegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt.
- De klachtencommissie kan in verband met de uitvoering van haar taak alle inlichtingen in te winnen die zij nodig acht; zij kan eigen onderzoek instellen en ze kan relevante documenten en dossiers raadplegen en inzien.
- Een schriftelijk ingediende klacht wordt te allen tijde gevolgd door een schriftelijke terugkoppeling naar de klager.
- Een klacht is voor de klachtencommissie afgehandeld als de klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond bevonden is, en in geval gegrondverklaring het schriftelijke, gemotiveerde advies aan de domeindirecteur is gegeven. Hiervan wordt een afschrift aan de klager gegeven.
- Een klacht is voor de domeindirecteur afgehandeld als, met inachtneming van het advies van de klachtencommissie, een besluit genomen is op de klacht, waarna het besluit schriftelijk aan de student wordt kenbaar gemaakt. De domeindirecteur neemt uiterlijk binnen twee weken na de uitspraak van de klachtencommissie een besluit.

## **ARTIKEL 3**

### **Beroep**

Op een uitspraak of advies van de klachtencommissie is geen beroep of bezwaar mogelijk. Ook tegen een beslissing van de domeindirecteur, volgend op de uitspraak of advies van de klachtencommissie, is geen beroep of bezwaar mogelijk.

## **ARTIKEL 4**

### **Instelling en samenstelling klachtencommissie**

Naast het bepaalde in het klachtenreglement met betrekking tot de instelling en samenstelling van de klachtencommissie, geldt dat:

- Een ambtelijk secretaris door de domeindirecteur aan de klachtencommissie kan worden toegekend.
- Indien geen ambtelijk secretaris is toegekend, wijzen de leden van de klachtencommissie één van hen aan als secretaris. De taken van voorzitter en secretaris zijn onverenigbaar.
- Een juridisch medewerker van Windesheim kan als niet stemhebbend adviseur aan de klachtencommissie worden toegevoegd.

## **ARTIKEL 5**

### **Persoonlijke betrokkenheid**

Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien deze klacht, direct of indirect, op een gedraging van dit commissielid betrekking heeft.

## **ARTIKEL 6**

### **Taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie vervult de volgende taken:

- Het horen van de belanghebbenden en advisering van de domeindirecteur naar aanleiding van de ingediende klachten.
- Advisering aan de domeindirecteur naar aanleiding van via klachtenonderzoek gesignaleerde structurele tekortkomingen.

## **ARTIKEL 7**

### **Activiteiten klachtencommissie**

Voor een goede afhandeling van de klacht mag de klachtencommissie:

- informatie inwinnen, welke noodzakelijk is voor de behandeling van klachten.
- documenten en dossiers raadplegen en inzien.
- personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht oproepen en horen.

## **ARTIKEL 8**

### **Zitting klachtencommissie**

- De klachtencommissie heeft zitting zo vaak als nodig is voor een goede taakvervulling. De voorzitter en/of secretaris draagt zorg voor de uitnodiging en de organisatie ervan.
- De zitting vindt plaats in aanwezigheid van alle commissieleden.
- Besluiten kunnen slechts genomen worden wanneer consensus bereikt is.
- Indien geen consensus bereikt kan worden, wordt dit aan de klager en de domeindirecteur gerapporteerd. Het verschil in inzicht wordt zo goed als mogelijk beschreven.

## **ARTIKEL 9**

### **Behandelingsprocedure**

De werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht is als volgt:

- De secretaris zendt afschriften van de klacht aan de leden van de klachtencommissie.
- Indien geklaagd wordt over een handelen dan wel nalaten door een medewerker, wordt de persoon waarover geklaagd wordt door de voorzitter van de klachtencommissie mondeling op de hoogte gebracht over het bestaan van de klacht. Dit gesprek wordt schriftelijk bevestigd.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog conform het bepaalde hierover in de klachtenregeling duidelijkheid te verschaffen.
- Degene over wie geklaagd wordt dient binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren.
- Indien er onduidelijkheid blijft bestaan, worden de klager en degene over wie geklaagd wordt, in de gelegenheid gesteld hun visie, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling, toe te lichten.
- De klager, degene over wie geklaagd wordt en de bij de procedure betrokkenen kunnen, indien zij naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, worden opgeroepen voor mondelinge behandeling door de klachtencommissie.
- De klager en de betrokken medewerker(s) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een adviseur. De klachtencommissie kan (externe) deskundigen raadplegen;
- De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokken partijen. Daarna vormt de klachtencommissie zich een oordeel over de klacht. Een klacht kan door de klachtencommissie niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond worden verklaard.
- De klachtencommissie doet als regel binnen 6 weken, nadat de klacht door de klachtencommissie in behandeling is genomen, een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
- Het oordeel van de klachtencommissie, in geval van gegrondverklaring vergezeld van een aanbeveling, wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klager, degene over wie geklaagd en de domeindirecteur.

## **ARTIKEL 10**

### **Geheimhoudingsplicht**

De leden van de klachtencommissie hebben ten aanzien van hetgeen hun ter kennis wordt gebracht bij de klachtenbehandeling een geheimhoudingsplicht.

## **ARTIKEL 11**

### **Jaarverslag**

De klachtencommissie maakt na afloop van elk kalenderjaar een jaarverslag. In het jaarverslag staat een overzicht van de binnengekomen en behandelde klachten en van de uitgebrachte aanbevelingen en adviezen.

## **ARTIKEL 12**

### **Wijzigen of intrekken**

Dit reglement van orde kan worden gewijzigd of ingetrokken door de het instellingsbestuur.

**ARTIKEL 13**

**Vaststelling en duur**

Dit reglement van orde is vastgesteld op 14 april 2015 door het instellingsbestuur, na instemming van de Centrale Medezeggenschapsraad op 13 april 2015. Dit reglement van orde treedt per 1 september 2015 in werking