

Klachtenreglement

Voor studenten, medewerkers en
externe belanghebbenden



Vastgesteld door het College van Bestuur op	16-07-2019
Instemming van Ondernemingsraad op	10-07-2019
Instemming van de Studentenraad op	07-05-2019
Inwerking getreden op	01-10-2019



INHOUDSOPGAVE

PAGINA

INLEIDING.....	3
ARTIKEL 1: DEFINITIES.....	4
ARTIKEL 2: BIJZONDERE KLACHTEN.....	6
ARTIKEL 3: KLACHTENPROCEDURE ALGEMEEN.....	6
ARTIKEL 4: INDIENEN VAN EEN FORMELE KLACHT.....	7
ARTIKEL 5: TERMIJNEN.....	8
ARTIKEL 6: BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN.....	9
ARTIKEL 7: BEMIDDELING.....	9
ARTIKEL 8: VEREENVOUDIGDE BEHANDELING.....	9
ARTIKEL 9: VERWEERSCHRIFT.....	10
ARTIKEL 10: SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE.....	10
ARTIKEL 11: EISEN LEDEN KLACHTENCOMMISSIE.....	10
ARTIKEL 12: BENOEMING, ONTSLAG, VERGOEDING KLACHTENCOMMISSIE.....	10
ARTIKEL 13: BEVOEGDGHEID KLACHTENCOMMISSIE.....	11
ARTIKEL 14: HOORZITTING.....	11
ARTIKEL 15: WRAKING OF VERSCHONING.....	12
ARTIKEL 16: ADVIES VAN DE KLACHTENCOMMISSIE.....	12
ARTIKEL 17: ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN.....	12
ARTIKEL 18: WIJZIGING REGLEMENT.....	13
ARTIKEL 19: INGANGSDATUM.....	13



INLEIDING

Studenten, werknemers en externe belanghebbenden van het VISTA college hebben recht op een zorgvuldige en rechtvaardige behandeling.

Als studenten, werknemers of externe belanghebbenden vinden dat zij niet zorgvuldig, correct of rechtvaardig zijn behandeld, of ongewenst zijn benaderd, kunnen zij een klacht indienen.

Het VISTA college kent een onafhankelijke functionaris, de Ombudsman, die is belast met de behandeling van klachten en die de klager bevraagt naar zijn bedoeling en de gewenste oplossing en aan de hand daarvan kan adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd. Klachten die te maken hebben met ongewenst gedrag worden behandeld door de Vertrouwenspersoon.

Een klacht wordt op een zodanige wijze onderzocht, dat daarbij de belangen van de klager en de beklagde zijn gewaarborgd en de klacht binnen een redelijke termijn en met voldoende aandacht zal worden behandeld.

Voordat een klager een formele procedure gaat starten om tot een oplossing te komen van zijn probleem, dient eerst de informele bemiddelingsfase in gang te worden gezet met als doel te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht. Hierbij speelt de Ombudsman een rol. Als deze bemiddelingspoging(en) niet lukt/lukken, kan de klager overgaan tot het indienen van een formele klacht. De klager kan echter ook zonder bemiddeling direct een formele klacht indienen. Indien de klager geen (inhoudelijke) motivering heeft waarom hij geen gebruik heeft gemaakt van de informele mogelijkheid voor klachtafhandeling, zal zijn klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

De formele klachtenprocedure is in deze regeling opgenomen. Voor een aantal bijzondere klachten, zoals opgenomen in artikel 2 van dit klachtenreglement, is aangegeven of de behandeling daarvan wel of niet onder dit klachtenreglement valt.

Dit klachtenreglement is een uitvoering van artikel 7.48a van de Wet educatie beroepsonderwijs.

Klachten kunnen gericht worden aan:
Klachtencommissie Stichting BVE Zuid-Limburg
Postbus 1825
6201 BV MAASTRICHT

Voor vragen over deze regeling kunt u terecht bij het Bestuursbureau van het VISTA college.



ARTIKEL 1: DEFINITIES

<i>Beklaagde</i>	Degene tegen wie een klacht is ingediend
<i>Belanghebbende</i>	Degene van wie zijn of haar belang rechtstreeks bij een klacht is betrokken.
<i>College Arbitrage Inburgeren</i>	Het College van Arbitrage Inburgeren van de Stichting Blik op Werk, ingesteld door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<i>College van Bestuur</i>	Het orgaan zoals bedoeld in artikel 9.14. lid 1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs en artikel 6 lid 1 onder a van de Statuten van het VISTA college, tevens Bevoegd Gezag
<i>Gemachtigde</i>	Een derde die door de klager wordt gemachtigd om namens klager op te treden bij de behandeling van de klacht
<i>Klaagschrift</i>	Een schriftelijke en met redenen omklede klacht
<i>Klacht</i>	<p>Een uiting van ontevredenheid over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedragingen/beslissingen van het bestuur van de instelling; • Gedragingen/beslissingen van iedereen die taken verricht voor de instelling, bijv. personeel van de instelling, schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiaires, stagebegeleiders; • het nalaten van een gedraging/beslissing; • de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA-aanbod (Oriëntatie op de Nederlandse arbeidsmarkt). Hierbij kan worden gedacht aan klachten over de groepsgrootte, de diversiteit binnen de groep, de deskundigheid van de docent en de inzet van vrijwilligers. Deze klachten kunnen zowel door als namens inburgeraars worden ingediend. <p>Onder klacht valt ook ongewenst gedrag</p> <p>NB: Niet als klacht in de zin van dit reglement worden aangemerkt de klachten die zijn uitgezonderd in artikel 2. De formele behandeling van deze klachten gaat volgens een apart reglement. De informele behandeling voor deze (uitgezonderde) klachten door de Ombudsman blijft echter dezelfde</p>
<i>Klachtencommissie</i>	De Commissie belast met de advisering over klachten
<i>Klager</i>	Een werknemer, een student (waaronder tevens studenten die vallen onder de Wet Inburgering) of een externe (belanghebbende) partij zoals ouders/verzorgers,



	opdrachtgevers, bedrijven in het kader van de beroepspraktijkvorming
<i>Ombudsman</i>	<p>De functionaris van het VISTA college die zorg draagt behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten (uitgezonderd ongewenst gedrag). Primair probeert hij klachten intern op te lossen, zo nodig begeleidt hij klagers bij de formalisering van een klacht. De ombudsman kan adviseren, bemiddelen, onderzoeken en oordelen.</p> <p>Hij is ook aangesteld voor het signaleren van structurele knelpunten en misstanden binnen de organisatie en die ter kennis brengen van het bevoegd gezag</p>
<i>Ongewenst gedrag</i>	Hieronder vallen o.a. discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke en seksuele voorkeur, ras of geslacht; handelingen of gedragingen of feitelikheden die een ander kwetsen of redelijkerwijs kunnen kwetsen, intimiderend, agressief of pestgedrag; (seksuele) intimidatie, ongewenste seksuele toenadering verbaal of non-verbaal
<i>Student</i>	Iedereen die ingeschreven staat bij het VISTA college en onderwijs volgt
<i>Vertrouwenspersoon</i>	De functionaris van het VISTA college die klachten behandelt die te maken hebben met ongewenst gedrag
<i>VISTA College</i>	De Stichting BVE Zuid-Limburg, bevoegd gezag



ARTIKEL 2: BIJZONDERE KLACHTEN

Voor een aantal bijzondere klachten is hierna aangegeven dat deze wel (nr.3) of niet (nrs.1 en 2) onder het klachtenreglement vallen of dat hiervoor aparte regelingen gelden.

1. Klachten over toetsing en beoordeling van examens en studieadviezen

Voor klachten die betrekking hebben op de toetsing en beoordeling van examens **geldt een aparte procedure** voor bezwaar en beroep. Deze procedure is opgenomen in het **Examenreglement VISTA college**, te vinden op de website van het VISTA college. Deze klachten worden behandeld door de Commissie van Beroep voor de Examens. Dat geldt ook voor klachten met betrekking tot een bindende negatief studieadvies. Het reglement van die Commissie van Beroep voor de Examens is te vinden op de website van het VISTA college.

2. Klachten over CAO-geschillen

Deze regeling is niet van toepassing op geschillen tussen een werknemer en de werkgever over de toepassing van de cao-mbo. Ten aanzien van zulke geschillen is een Interne Geschillenregeling van toepassing (**Reglement interne geschillencommissie VISTA college**), die is opgenomen op de website van het VISTA college.

3. Klachten over taalonderwijs inburgeraars

Behandeling van klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA-aanbod (Oriëntatie op de Nederlandse arbeidsmarkt) vallen wel onder dit klachtenreglement. Hierbij kan worden gedacht aan klachten over de groepsgrootte, de diversiteit binnen de groep, de deskundigheid van de docent en de inzet van vrijwilligers. Deze klachten kunnen zowel door als namens inburgeraars worden ingediend. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid is behandeld, kan de klacht worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren. Dit College zal de klacht vervolgens behandelen volgens het reglement van het College en een bindende uitspraak doen.

ARTIKEL 3: KLACHTENPROCEDURE ALGEMEEN

1. De behandeling van een klacht gebeurt door personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
2. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via het specifiek daarvoor ingerichte meldpunt klachten VISTA college op de website van het VISTA college.
3. In eerste instantie zal worden geprobeerd een klacht informeel op te lossen tussen betrokkenen, al dan niet met tussenkomst van de Vertrouwenspersoon (klachten over ongewenst gedrag) of de Ombudsman (overige klachten). Deze bemiddelaar kan helpen in de oplossing van het probleem dat ten grondslag ligt aan de klacht en kan adviseren over de klachtenprocedure en de rechten en plichten van betrokkenen.
4. Voor het informeel oplossen van klachten is geen termijn gesteld, dit gebeurt in onderling overleg.



5. Ook wanneer een klacht direct formeel schriftelijk wordt ingediend, zal eerst worden getracht of de klacht toch informeel, via bemiddeling zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel, kan worden opgelost, tenzij de klager hiertegen bezwaar heeft.
6. Klachten door of namens een student dienen in eerste instantie besproken te worden met de mentor dan wel de direct leidinggevende van de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
7. Indien het niet mogelijk is tussen betrokkenen tot een minnelijke oplossing te komen, kunnen klachten worden ingediend bij de Klachtencommissie die de klacht behandelt en uiteindelijk een advies uitbrengt aan het College van Bestuur.
8. Het College van Bestuur geeft binnen 10 dagen na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie schriftelijk een uitspraak over de afhandeling van een klacht.
9. Wanneer de beslissing afwijkt van het door de Klachtencommissie uitgebrachte advies, geeft het College van Bestuur een motivering voor deze afwijking. De uitspraak van het College van Bestuur wordt meteen schriftelijk meegedeeld aan de klager, de beklagde en de Klachtencommissie. Het College van Bestuur is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van de uitspraak.
10. Wanneer een klacht over de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA-aanbod niet naar tevredenheid is behandeld volgens dit klachtenreglement, kan de klacht worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren. Dit College zal de klacht vervolgens behandelen volgens het reglement van het College en een bindende uitspraak doen.
11. Een klager kan zijn klacht in elk stadium van de klachtenprocedure intrekken.

ARTIKEL 4: INDIENEN VAN EEN FORMELE KLACHT

1. Een klacht wordt bij de Klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed ingediend. Dat kan via de website van het VISTA college.
2. Als de klager het moeilijk vindt zijn klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van de Ombudsman of de Vertrouwenspersoon.
3. Vanaf het moment dat de klacht schriftelijk is ingediend, beginnen de formele termijnen voor het afhandelen van een klacht te lopen.
4. Van de formele termijn kan alleen worden afgeweken na instemming van de klager, bijvoorbeeld in het geval een formele klacht is ingediend maar alsnog wordt getracht de klacht informeel op te lossen zoals bedoeld in artikel 3.
5. De klacht, die in de Nederlandse taal is geschreven, bevat:
 - a. naam, adres en woonplaats van de klager;
 - b. een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - c. de gronden waarop de klacht berust.
6. De voorzitter van de Klachtencommissie stelt de klager in kennis van eventuele door hem gepleegde verzuimen bij het ingediende klaagschrift en verzoekt de klager deze binnen een door de voorzitter te stellen termijn te herstellen.
7. Na de ontvangst van de klacht, beoordeelt de voorzitter van de Klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet ontvankelijk:
 - indien hij onvoldoende gemotiveerd of waarschijnlijk ongegrond is, of



- indien de betreffende zaak wordt afgedaan met een andere rechtsgang of in behandeling is bij een andere in- of externe commissie, of
 - indien het geschil is aangebracht bij een onafhankelijke rechter, of
 - als de klager niet binnen de door de voorzitter van de Klachtencommissie gestelde termijn de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld
 - als de klager geen (inhoudelijk) motivering geeft waarom hij geen gebruik heeft gemaakt van de informele mogelijkheid voor klachtafhandeling, zoals bedoeld in artikel 3
8. De voorzitter van de Klachtencommissie brengt de klager op de hoogte als zijn klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De klachtprocedure eindigt in dat geval voor de klager. In overige gevallen wordt de procedure vervolgd.
 9. De voorzitter van de Klachtencommissie zendt direct een afschrift van de klacht naar beklaagde.
 10. De klager krijgt een bericht van ontvangst van de klacht waarbij tevens wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de klachtencommissie is.

ARTIKEL 5: TERMIJNEN

1. De klager krijgt binnen vijf dagen een bericht van ontvangst van de klacht.
2. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
3. Binnen twee weken na ontvangst van de door de voorzitter van de Klachtencommissie toegezonden klacht en de daarbij behorende bijlagen, kan de beklaagde een verweerschrift indienen bij de Klachtencommissie.
4. De voorzitter kan op tijdig verzoek van de beklaagde de termijn voor verweer in uitzonderlijke gevallen verlengen tot een nader door hem te bepalen datum. Klager wordt daarover bericht.
5. De dag van de hoorzitting van de Klachtencommissie zal niet later mogen worden gesteld dan zes weken na ontvangst van de klacht.
6. Binnen twee weken na de laatste zitting waarop de zaak is behandeld, brengt de Klachtencommissie advies uit aan het College van Bestuur. Deze dag zal niet later mogen worden gesteld dan zes weken na de indiening van het klaagschrift of het hersteld klaagschrift.
7. Het advies wordt met redenen omkleed en door de voorzitter binnen twee weken, nadat het is uitgebracht, schriftelijk aan de betrokken partijen toegezonden.
8. Het College van Bestuur doet binnen 10 dagen na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie schriftelijk een uitspraak over de afhandeling van een klacht.
9. Een ingediende klacht wordt in principe binnen tien weken na indiening afgehandeld.
10. De afhandeling van een klacht kan met vier weken worden verlengd. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daar schriftelijk mee instemt.



ARTIKEL 6: BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

1. De Klachtencommissie stelt zo nodig een onderzoek in alvorens te beslissen.
2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verzoek van de overige leden van de Klachtencommissie deskundigen voor advies inschakelen en dezen zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen.
3. Indien de kosten van het onderzoek en de deskundige(n) een bedrag van € 1.000 per zaak overschrijden, is vooraf schriftelijke machtiging van het College van Bestuur vereist.
4. Voordat de Klachtencommissie een klacht in behandeling neemt, kan de voorzitter van de Klachtencommissie de beklagde uitnodigen om in overleg met de klager na te gaan of alsnog via bemiddeling een minnelijke oplossing mogelijk is binnen een door de voorzitter te stellen termijn. Blijkt een minnelijke oplossing niet mogelijk, dan wordt de klacht door de Klachtencommissie alsnog in behandeling genomen.
5. De voorzitter van de Klachtencommissie zal besluiten dat een poging om tot een minnelijke oplossing te komen achterwege zal worden gelaten, indien naar zijn oordeel een dergelijke poging kennelijk zinloos is dan wel tot onevenredig nadeel voor de klager zal leiden.

ARTIKEL 7: BEMIDDELING

1. Indien een minnelijke oplossing tot de mogelijkheden behoort, gaan klager, de beklagde, mogelijk andere betrokkenen en de bemiddelaar (de Ombudsman, of in geval van ongewenst gedrag de Vertrouwenspersoon), als onafhankelijk (proces)begeleider met elkaar in gesprek.
2. Partijen maken met elkaar afspraken over de tijd die naar verwachting nodig is om tot een oplossing te komen. Deze tijd is niet langer dan nodig, mede om in een voorkomend geval, het onderwijs van klager niet in het gedrang te laten komen.
3. De bemiddelaar die namens het VISTA college optreedt, doet in het gesprek met betrokkenen een voorstel om tot een oplossing voor de klacht te komen.
4. Als partijen akkoord gaan met het voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. De bemiddelaar brengt de betrokkenen en de Klachtencommissie schriftelijk op de hoogte van de uitkomsten van de bemiddeling.
5. Als de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, of de klacht te zwaar blijkt voor bemiddeling, brengt de bemiddelaar hiervan schriftelijk verslag uit aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie zal de klacht vervolgens verder afhandelen.

ARTIKEL 8: VEREENVOUDIGDE BEHANDELING

1. De voorzitter van de Klachtencommissie kan onmiddellijk zijn advies uitbrengen indien hij van oordeel is dat:
 - a. de Klachtencommissie kennelijk onbevoegd is;
 - b. de klacht kennelijk niet ontvankelijk is, of
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is, of



- d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. De voorzitter baseert zijn advies uitsluitend op de documenten die in het geding zijn gebracht.

ARTIKEL 9: VERWEERSCHRIFT

Na ontvangst van het verweerschrift zendt de voorzitter zo spoedig mogelijk een exemplaar daarvan, vergezeld van de daarbij behorende bijlagen, aan de klager.

ARTIKEL 10: SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

1. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal acht leden die in wisselende samenstelling aanwezig zijn bij de behandeling van een klacht.
2. De voorzitter bepaalt, rekening houdend met de aard en de inhoud van de voorgelegde klacht, het aantal leden dat aanwezig is tijdens de behandeling van de klacht waarbij het minimumaantal leden drie is, inclusief de voorzitter.
3. De Klachtencommissie dient zo te zijn samengesteld, dat voldaan wordt aan de eisen van onafhankelijkheid en objectiviteit.
4. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die geen lid is van de Klachtencommissie.

ARTIKEL 11: EISEN LEDEN KLACHTENCOMMISSIE

- a. Bij voorkeur is minimaal één van de leden die deelneemt aan de zitting van de Klachtencommissie, jurist;
- b. Hebben affiniteit met het (middelbaar) onderwijs;
- c. Zijn niet werkzaam bij het VISTA college;
- d. Zijn van onberispelijk gedrag (overleggen desgevraagd een VOG).

ARTIKEL 12: BENOEMING, ONTSLAG, VERGOEDING KLACHTENCOMMISSIE

1. De leden worden door het College van Bestuur voor een termijn van vier jaar benoemd en zijn bij het verstrijken daarvan telkens direct herbenoembaar.
2. De leden worden voor de helft voorgedragen door het College van Bestuur en voor de andere helft gelijkelijk door de ondernemingsraad en de Studentenraad.
3. Het College van Bestuur stelt een rooster van aftreden op voor de leden van de Klachtencommissie.
4. De Klachtencommissie kiest uit zijn midden per zitting een voorzitter.
5. De ambtelijk secretaris wordt door het College van Bestuur voor een periode van vier jaar aangewezen.
6. Een lid kan worden ontheven uit zijn functie:
 - a. als hij door ziekte of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen of niet meer voldoet aan de eisen zoals opgenomen bij artikel 11;
 - b. als hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is veroordeeld;



- c. op eigen verzoek.

Voordat het lid op grond van sub a dan wel sub b uit zijn functie wordt ontheven, zal hij worden gehoord.

- 7. De leden van de Klachtencommissie ontvangen een, door het College van Bestuur vast te stellen, vergoeding volgens de Vacatieregeling VISTA college.

ARTIKEL 13: BEVOEGDGHEID KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie adviseert het College van Bestuur over de afhandeling van een klacht.

ARTIKEL 14: HOORZITTING

1. De Klachtencommissie stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De klager en de beklagde kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van hun keuze. Uitgangspunt is dat beide partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
2. Indien er in de processtukken een oordeel met advies van de Ombudsman is opgenomen, wordt de Ombudsman in de gelegenheid gesteld het advies toe te lichten.
3. Wanneer klager en beklagde aangeven geen behoefte te hebben te worden gehoord, kan de Klachtencommissie besluiten de behandeling van de klacht schriftelijk af te doen.
4. De voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt de dag en het tijdstip waarop de klacht zal worden behandeld.
5. Tijdens de zitting wordt aan betrokken partijen de gelegenheid gegeven:
 - a. hun belangen voor te dragen of te doen voordragen;
 - b. getuigen en deskundigen te doen horen;
 - c. kennis te nemen van alle op de klacht betrekking hebbende stukken, waarvan, voor zover mogelijk, tenminste één week voor de zitting aan betrokken partijen inzage wordt gegeven.
6. De dag van de hoorzitting zal niet later mogen worden gesteld dan zes weken na ontvangst van de klacht, tenzij klager om uitstel verzoekt wegens niet tijdige ontvangst van de stukken. Overschrijding van deze termijn wordt alleen in uitzonderlijke gevallen toegestaan en dient te worden gemotiveerd door de Klachtencommissie.
7. De Klachtencommissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen als zij dit nodig acht. Daarnaast kan ze overige informatie die betrekking heeft op de klacht opvragen. Het VISTA college verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de Klachtencommissie alle informatie te geven die zij nodig acht.
8. Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de beklagde blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de Klachtencommissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor een plaatsvervangend lid van de Klachtencommissie.
9. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de Klachtencommissie zijn geheim en worden opgeslagen in een



uitsluitend voor de commissieleden, of daartoe door de Klachtencommissie aangewezen personen, toegankelijk archief.

10. Het advies van de Klachtencommissie komt bij voorkeur tot stand op basis van consensus. Als dat niet lukt moet een meerderheid van de commissieleden akkoord gaan met het advies. Commissieleden kunnen niet blanco stemmen.

ARTIKEL 15: WRAKING OF VERSCHONING

1. Voor het begin van de behandeling van de zaak op de zitting kan op verzoek van een van de betrokken partijen een lid van de Klachtencommissie worden gewraakt:
 - a. indien hij persoonlijk belang bij de klacht heeft;
 - b. indien hij tot de klager of beklagde, in bloed- of aanverwantschap staat;
 - c. indien hij een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de betrokken partijen een bespreking erover heeft gevoerd;
 - d. indien er sprake is van (een schijn van) belangenverstremming tussen hem en klager of beklagde;
 - e. in andere gevallen waarin daartoe een ernstige reden aanwezig is.
2. In de gevallen als bedoeld in het eerste lid, kan een lid van de Klachtencommissie zich verschonen.
3. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de Klachtencommissie.
4. Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen.

ARTIKEL 16: ADVIES VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Binnen twee weken na de laatste zitting waarop de zaak is behandeld, brengt de Klachtencommissie een gemotiveerd advies uit aan het College van Bestuur. Dit advies gaat bij voorkeur vergezeld van eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur en een verslag van de hoorzitting.
2. Deze dag zal niet later mogen worden gesteld dan zes weken na de indiening van het klaagschrift of het hersteld klaagschrift. Overschrijding van deze termijn is slechts in uitzonderlijke gevallen toegestaan.
3. Een advies is slechts rechtsgeldig, indien gedaan door tenminste twee leden die de zaak hebben behandeld, onder wie de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
4. Het advies wordt met redenen omkleed binnen twee weken nadat het is uitgebracht schriftelijk aan de betrokken partijen toegezonden.

ARTIKEL 17: ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

Bij onvoorziene omstandigheden beslist de Klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.



ARTIKEL 18: WIJZIGING REGLEMENT

1. Dit reglement kan met inachtneming van de ter zake geldende voorschriften door het College van Bestuur worden aangevuld en gewijzigd.
2. Het College van Bestuur zal wijzigingsvoorstellen ten aanzien van deze regeling aan de Ondernemingsraad en de Studentenraad ter instemming voorleggen.

ARTIKEL 19: INGANGSDATUM

Dit Klachtenreglement is op 16-07-2019 door het College van Bestuur vastgesteld en zal per 1 oktober 2019 in werking treden. Het vervangt daarmee alle eerdere versies van het Klachtenreglement.