

Reglement voor De Klachtencommissie

HOUT- EN MEUBILERINGSCOLLEGE

Vastgesteld op 4 juli 2023



Inhoudsopgave:

Artikel 2 :	Bevoegdheid en samenstelling van de Commissie	4
Artikel 3 :	Indiening, ontvangst, inhoud van de klacht en bemiddeling.....	4
Artikel 4 :	Completering van het dossier	4
Artikel 5 :	Hoorzitting.....	5
Artikel 6 :	Afdoening van de zaak zonder hoorzitting.....	5
Artikel 7 :	Onderzoek, gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen.....	5
Artikel 8 :	Advies - bekendmaking	6
Artikel 10 :	Wijziging Reglement.....	6
Artikel 11 :	Slotbepaling.....	6

Reglement voor De Klachtencommissie, ingesteld op grond van de Wet Educatie Beroepsonderwijs – Hoofdstuk 7 / artikel 7.4.8a klachten.

Artikel 1 : Begrippen

Ambtelijk Secretaris	De ambtelijk ondersteuner van de Commissie, die zorg draagt voor het beheer van het dossier in overeenstemming met de geldende regelgeving en voor een voortvarend verloop van de behandeling van de zaak.
Beklaagde	Het bevoegd gezag of ten behoeve van de Instelling met taken belaste perso(o)n(en), tegen wie de klacht zich richt.
Bevoegd gezag	Het bestuur van de Instelling.
College van bestuur	Een collegiaal functionerend orgaan dat belast is met het besturen van de Instelling, waaronder de voorbereiding en uitvoering van het beleid van de Instelling en de coördinatie van de dagelijkse gang van zaken.
Commissie	De door het Bevoegd gezag ingestelde klachtencommissie.
Digitale loket	De toegankelijke faciliteit voor de indiening van de klacht, die is te bereiken via het emailadres: sec.klachtencommissie@hmcollege.nl .
Instelling	Stichting Hout- en meubileringscollege.
Klager	Student, deelnemer, aspirant-student en aspirant-deelnemer, voormalige student en deelnemer, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de Instelling, die gebruik maakt van deze klachtenvoorziening.
Partijen	Klager en Beklaagde.
Reglement	Het reglement van de klachtencommissie.
WEB	Wet Educatie Beroepsonderwijs.

Artikel 2 : Bevoegdheid en samenstelling van de Commissie

1. De Commissie is bevoegd kennis te nemen van klachten van de Klager over gedragingen van het Bevoegd gezag of ten behoeve van de Instelling met taken belaste personen (bijv. docenten, medewerkers) en daarover een advies uit te brengen aan het Bevoegd gezag.
2. De Commissie bestaat uit ten minste drie leden die geen deel uitmaken van het Bevoegd gezag, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de Instelling.
3. De leden worden door het College van bestuur benoemd voor een termijn van ten minste drie en ten hoogste vijf jaar. Zij zijn opnieuw benoembaar.
4. De Commissie wijst uit haar midden een secretaris aan.

Artikel 3 : Indiening, ontvangst, inhoud van de klacht en bemiddeling

1. De klacht dient door de Klager schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij het Digitale Loket. Hiervoor is eventueel ook een klachtenformulier beschikbaar, die het indienen van een klacht vereenvoudigt. Dit klachtenformulier is [hier] te vinden.

De klacht dient ten minste te bevatten:

- naam en adres van de indiener;
 - datum van indiening;
 - tegen wie de klacht zich richt;
 - omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - de gronden (argumenten waarom een klacht wordt ingediend) van de klacht.
2. De Klager krijgt binnen 1 week na indiening een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarin wordt de Klager geïnformeerd over het verdere verloop van de klachtbehandeling. In dat kader zal de Ambtelijk Secretaris als eerste stap bij Partijen informeren of zij open staan voor klachtoplossing door middel van bemiddeling. Bemiddeling vindt plaats door een derde persoon die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
 3. Gedurende de bemiddeling kan de behandeltermijn worden opgeschort, indien en voor zover Partijen daarmee akkoord gaan.
 4. Een succesvolle bemiddeling leidt tot een beëindiging van de klachtprocedure.
 5. De Commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - a. deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die door de Commissie is behandeld;
 - b. deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. deze anoniem is ingediend.Onder deze omstandigheden komt de klacht ook niet (langer) voor bemiddeling in aanmerking.

Artikel 4 : Completering van het dossier

1. Indien de Commissie van mening is dat aanvullende gegevens of inlichtingen nodig zijn om de klacht goed te kunnen behandelen, stelt zij partijen in de gelegenheid de stukken en/of inlichtingen binnen een door haar te bepalen termijn aan te vullen.
2. Partijen kunnen tot uiterlijk een week voor de hoorzitting nadere stukken indienen die van belang zijn voor de goede beoordeling van het de klacht.
3. Ter voorbereiding van de beoordeling van de klacht kunnen de Commissie of de Ambtelijk Secretaris aanvullende inlichtingen inwinnen bij derden.
4. Indien tijdens de hoorzitting blijkt dat aanvullende inlichtingen ingewonnen moeten worden ter

beoordeling van de zaak, deelt de Commissie tijdens de hoorzitting mee aan partijen op welke manier de zaakbehandeling wordt voortgezet.

5. De Commissie kan stukken uitsluiten van het dossier die naar het oordeel van de Commissie niet ter zake doende zijn of te omvangrijk zijn om de kern van de klacht op een toegankelijke manier te duiden.
6. De Ambtelijk Secretaris kan mediabestanden toelaten tot het dossier op basis van een gemotiveerd verzoek van het belang daarvan door de indiener. Een audio- of videofragment moet door de indiener zijn voorzien van een schriftelijke uitwerking (transcript) van het gehele fragment.

Artikel 5 : Hoorzitting

1. De Commissie stelt de Klager en de Beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. De hoorzitting vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar in ieder geval binnen 3 weken na de ontvangst van de klacht door de Ambtelijk Secretaris.
2. De voorzitter bepaalt de plaats, de dag en het uur van de hoorzitting.
3. De uitnodiging voor de hoorzitting geschiedt schriftelijk. De Klager en Beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een derde. Mocht de termijn van 3 weken niet haalbaar zijn, dan zullen de Klager en Beklaagde daar tijdig van op de hoogte worden gesteld, zodat in overleg op de kortst mogelijke datum daarna een hoorzitting kan worden ingepland.
4. De voorzitter leidt de zitting. De voorzitter stelt de partijen in de gelegenheid om de bij de hoorzitting aanwezige deskundigen en getuigen vragen te stellen.
5. De zitting is niet openbaar tenzij de Commissie, al dan niet op verzoek, anders beslist.
6. De verslaglegging van dat wat besproken is ter zitting wordt weergegeven in het advies voor zover relevant. Van de hoorzitting kan een audio-opname gemaakt worden voor eigen gebruik door de secretaris. De eventuele opname wordt niet verstrekt en wordt na verzending van het advies vernietigd.

Artikel 6 : Afdoening van de zaak zonder hoorzitting

1. Van het horen van de Klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
 - b. de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 - c. de Klager niet binnen een door de Commissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij/zij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord;
 - d. aan de klacht volledig tegemoet wordt gekomen.
2. Indien de voorzitter oordeelt dat de Commissie op basis van het dossier tot een goede beoordeling van de klacht kan komen, kan hij een verzoek aan partijen doen voor een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. Bij akkoord wordt van een hoorzitting afgezien en wordt een datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te voegen in het dossier en op welke wijze partijen eventueel schriftelijk repliek en dupliek kunnen indienen.

Artikel 7 : Onderzoek, gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen

1. De Commissie stelt, indien zij zulks nodig acht, een onderzoek in alvorens te beslissen.
2. Een partij kan zich op eigen kosten door een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige laten bijstaan of vertegenwoordigen. Een gemachtigde die geen advocaat is dient een bewijs van

- machtiging te overleggen indien de partij zelf niet aanwezig is.
3. De Commissie hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, indien dit van belang is voor een goede beoordeling van de klacht. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.
 4. De Commissie kan bepalen dat (bepaalde) personen niet welkom zijn bij de zitting in verband met een goede gang van zaken tijdens de hoorzitting.

Artikel 8 : Advies - bekendmaking

1. De Commissie brengt binnen 9 weken na de ontvangst van de klacht een gemotiveerd advies uit aan het Bevoegd gezag en deelt dit tevens met de Klager en Beklaagde.
2. De Commissie baseert haar advies uitsluitend op de informatie in het dossier, dat wat ter zitting naar voren is gebracht en eventuele feiten van algemene bekendheid.
3. Het advies van de Commissie bevat in ieder geval:
 - a. de namen de leden van de Commissie, de naam van de secretaris, de namen van de partijen en de namen van de gemachtigden;
 - b. de gronden, waarop het advies berust en een eventuele aanbeveling aan het Bevoegd gezag;
 - c. de datum van het advies.

Artikel 9 : Besluit Bevoegd gezag

1. Binnen 1 week na ontvangst van het gemotiveerde advies van de Commissie neemt het Bevoegd gezag een besluit, dat wordt gedeeld met de Klager, de Beklaagde, ouders, voogd(en) of verzorgers van de Klager indien deze minderjarig is.
In het besluit is opgenomen:
 - a. of het bevoegd gezag het advies van de Commissie deelt;
 - b. en, indien van toepassing, de maatregelen die genomen dienen te worden door of ten aanzien van de Beklaagde, dan wel om aan de (eventuele) gegrondheid van de klacht tegemoet te komen.
2. Tegen een besluit over een klacht kan geen beroep worden ingesteld. Het staat de Klager wel vrij zich wenden tot de civiele rechter, wanneer hij/zij het niet eens is met het besluit.

Artikel 10 : Wijziging Reglement

1. Het Reglement kan met inachtneming van de bepalingen van de betreffende wet en/of regelgeving door het College van bestuur worden gewijzigd.
2. Onverminderd het bepaalde in het medezeggenschapsreglement, legt het College van bestuur een voorstel tot wijziging van het Reglement voor advies voor aan de Commissie.

Artikel 11 : Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet beslist de voorzitter.

Dit Reglement is vastgesteld met instemming van de studentenraad op 19 juni 2023 en geldt vanaf 1 augustus 2023.