

Algemene Klachtenregeling



Preambule

Kwaliteitswet 1998

Sinds de inwerkingtreding van de zogenaamde “Kwaliteitswet” (1998) zijn schoolbesturen in het Voortgezet Onderwijs (VO) verplicht een klachtenregeling te hebben (artikel 24b Wet op het voortgezet onderwijs (Wvo)). Hoewel deze verplichting lange tijd niet voor het Middelbaar Beroepsonderwijs (MBO) gold, heeft onze klachtenregeling tot op heden zowel voor het VO als het MBO gegolden. Sinds 1 augustus 2017 echter is ook in het MBO het hebben van een klachtenregeling wettelijk verplicht en worden er inhoudelijke eisen gesteld aan deze klachtenregeling. Dit is een van de redenen te komen tot een aangepaste Algemene Klachtenregeling.

Daarnaast wordt sinds 1 november 2016 het bestuur van Terra geregeld in het *Bestuursreglement Stichting AOC Terra*. Hierin wordt, kort gezegd, geregeld dat de regiodirecteuren van Terra door het College van Bestuur (CvB) van Terra gemandateerd om zaken als kwaliteit, organisatie van het onderwijs en personeelsbeleid te regelen. Deze nieuwe positie van de regiodirecteuren is eveneens een reden te komen tot een aangepaste Algemene Klachtenregeling.

Tot slot is er de afgelopen jaren goede ervaring opgedaan met een onafhankelijke Interne Geschillencommissie Arbeidszaken (IGA). Deze positieve ervaring was voor het College van bestuur en de Regiodirectie Terra reden om te verkennen om een dergelijke constructie ook toe te passen binnen de Algemene Klachtenregeling.

1 augustus 2017

Zoals hierboven aangegeven is vanaf 1 augustus 2017 is het klachtrecht in MBO wettelijk verankerd in artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs (Web). De bepalingen over de klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn (deels) leidend voor de inrichting van klachtenbehandeling in het MBO.

Artikel 7.4.8a van de Web regelt o.a. dat het bevoegd gezag:

- zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van klachten (lid 1);
- voorziet in een klachtbehandeling waarin de bepalingen van de Awb van toepassing zijn (lid 2), zoals de wijze van indienen, ontvangst, wie de klacht mag behandelen, wanneer de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen, het horen van klager en verweerder, verslaglegging, vertrouwelijkheid en geheimhouding, uitbrengen van advies, termijnen waarbinnen de klacht dient te zijn afgehandeld en het opstellen van jaarverslag;
- voorziet in een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden die geen deel uitmaken van een bevoegd gezag (dit betekent dus dat ook leden van een ander bevoegd gezag geen deel mogen uitmaken van onze klachtencommissie);
- de regeling vast stelt en openbaar maakt.
(Voor de volledige wettekst zie bijlage 5)

‘Drempel’ of ‘Dichter bij huis’

De huidige klachtenregeling biedt al de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de (onafhankelijke) Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) PO, VO, BVE en HBO. In die zin voldoet onze huidige klachtenregeling dus al aan de wet. Dit betekent echter wel dat een klager vanuit het mbo voor de behandeling van zijn klacht naar Utrecht moet. Met name voor (oud-)studenten kan dit een ‘drempel’ opwerpen. Daarom is in deze klachtenregeling gezocht naar een oplossing ‘dichter bij huis’ in de vorm van een onafhankelijke externe Algemene Klachtencommissie, die geheel los staat van bestuur en directie van Terra. Deze Klachtencommissie brengt een niet-bindend advies uit over de klacht aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur. De Algemene Klachtencommissie neemt daarmee de plaats in van de LKC. Na behandeling van een klacht is de gang naar de LKC niet meer mogelijk. Wel staat klager nog de gang naar de civiele rechter open.

Verschil MBO en VO

Zoals gesteld het VO kent sinds 1998 een klachtenregeling. Om geen ongelijkheid in de afhandeling van klachten in het MBO en het VO te laten ontstaan wil de Regiodirectie Terra de nieuwe klachtenregeling voor zowel MBO als VO te laten gelden.

Nieuwe klachtenregeling

De nieuwe klachtenregeling biedt een ieder die deel uitmaakt(e) van Terra de mogelijkheid een klacht in te dienen. Klachten kunnen gaan over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van door (een lid van) het College van Bestuur, (een lid van) de Regiodirectie, (een lid van) het personeel of een persoon die op een andere manier functioneel betrokken is bij de instelling.

De drie functies van het klachtrecht

Een klachtenregeling is in de eerste plaats gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs. Klachten zijn in feite signalen voor mogelijke verbeterpunten. In die zin kan een klacht opgevat worden als een "gratis advies". Naast deze 'leerfunctie van het klachtrecht' kan klachtafhandeling ook gezien worden als een manier om gezamenlijk een onderliggend probleem op te lossen ('conflict oplossende functie'). Ten slotte kan het gaan om genoegdoening door middel van een uitspraak ('genoegdoeningsfunctie').

Verschillende soorten klachten

Er zijn verschillende soorten klachten. Om vertraging in de behandeling van een klacht te voorkomen is het belangrijk te weten waar een bepaalde klacht thuishoort. Daarom volgt hier een overzicht van waar klachten thuishoren. Binnen Terra kennen we:

Commissie van Beroep Examens

Behandelt klachten die betrekking hebben op de examinering.

Interne Geschillencommissie Arbeidszaken (IGA)

Behandelt bezwaren over de toepassing van de CAO in individuele gevallen, over rechtspositionele zaken en over functiewaardering.

Klokkenluidersregeling

Regelt het melden van een vermoeden van een misstand, waarbij mogelijk een maatschappelijk belang in het geding is.

Interne vertrouwenspersoon

Het eerste aanspreekpunt voor een klager.

Externe vertrouwenspersoon

Voor onder meer klachten over ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, racisme en andere vormen van discriminatie) en psychosociale arbeidsbelasting (PSA). De externe vertrouwenspersoon treedt ook op als vertrouwenspersoon integriteit bij meldingen in het kader van de Klokkenluidersregeling. Terra kent twee externe vertrouwenspersonen, een ten behoeve van leerlingen, studenten en ouders en een ten behoeve van het personeel.

Algemene Klachtencommissie Terra

Overige klachten zoals bijvoorbeeld klachten over de communicatie, de kwaliteit of de organisatie van het onderwijs etc. Klachten over ongewenst gedrag kunnen ook door de externe vertrouwenspersonen worden doorverwezen naar de Algemene Klachtencommissie.

Interne vertrouwenspersoon

In deze klachtenregeling wordt onderscheid gemaakt tussen de interne vertrouwenspersonen (artikel 3) en de externe vertrouwenspersoon (artikel 4). Een klager kan bij een klacht in eerste instantie contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon. Vroeger werd deze dan ook aangeduid als 'contactpersoon' of 'vertrouwenscontactpersoon'. Binnen onze scholen en instellingen is de term 'interne vertrouwenspersoon' gangbaar geworden. Belangrijker dan de benaming is de inhoud. De interne vertrouwenspersoon bekijkt samen met de klager langs welke weg de klacht mogelijk kan worden opgelost. Afhankelijk van de aard van de klacht kan hij bij het zoeken naar een oplossing helpen bij het indienen van een klacht bij de juiste persoon of commissie. Ook kan hij verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon. Het is doorgaans niet de bedoeling dat de interne vertrouwenspersoon zelf bemiddelend optreedt. Een duidelijke onafhankelijke positie (zoals aanstelling en rechtsbescherming) en een goed direct contact met de externe vertrouwenspersoon zijn essentieel voor het goed functioneren van de interne vertrouwenspersoon.

Externe vertrouwenspersoon

Een instelling als Terra is wettelijk verplicht werknemers, leerlingen en studenten te beschermen tegen agressie, geweld, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, pesten en discriminatie. Voor werknemers wordt dit door de Arbowet samengevat als bescherming tegen psychosociale arbeidsbelasting, waaronder ook bescherming tegen (te hoge) werkdruk. De externe vertrouwenspersoon is iemand die onafhankelijk onderzoekt, bemiddelt en/of adviseert. Hij staat volledig los van de instelling. Meestal behandelt hij de wat gecompliceerdere klachten. Desgewenst begeleidt de externe vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure, bijvoorbeeld naar de Algemene Klachtencommissie of politie/justitie.

Is alles nu een klacht?

Deze klachtenregeling is nadrukkelijk niet bedoeld om ieder incident tot klacht te verheffen. Terra is een lerende mini-samenleving, waarbinnen altijd ruimte is voor een goed gesprek. De praktijk leert gelukkig ook dat veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen Terra in goed onderling overleg worden opgelost. De docent, de mentor, de studieloopbaanbegeleider, de afdelingsdirecteur en de interne vertrouwenspersoon zijn daarbij de eerste aanspreekpunten. Ook de regiodirecteur of externe vertrouwenspersoon kan een rol spelen bij het zoeken naar een oplossing. Leidt deze route echter niet tot een voor de klager bevredigende oplossing, dan is er de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Algemene Klachtencommissie.

Zorgvuldigheid

Klachten en de afhandeling ervan zijn -gelukkig maar- voor alle betrokkenen geen alledaagse aangelegenheden. Juist gezien het grote betrekkningsniveau van alle betrokkenen bij een klacht is een correcte, onafhankelijke en zorgvuldige afhandeling een eerste vereiste. Het is daarom van groot belang dat de procedures nauwlettend en correct worden nageleefd. Niet omdat het procedures zijn, maar om objectiviteit en transparantie te waarborgen.

Verslaglegging

De kern van een zorgvuldige klachtafhandeling is goede verslaglegging. Alle verslagen, die opgenomen worden in een dossier moeten aan een aantal basisvoorwaarden voldoen (zoals vermelding van datum, namen en functies van de aanwezigen). Beschrijvingen dienen objectief te zijn. Verslagen, die opgenomen worden in een dossier, moeten voor ondertekening "voor gezien" aan de betrokkenen worden aangeboden. Eventuele opmerkingen en/of aanvullingen ('andere zienswijze') bij het verslag worden eveneens in het dossier opgenomen. Verslagen, die niet aan betrokkenen ter inzage zijn voorgelegd, zijn van generlei waarde in de klachtafhandeling.

Medezeggenschap

De wetgever kent rond de totstandkoming van een klachtenregeling aan de medezeggenschapsorganen rechten toe. De ondernemingsraad Terra heeft op grond van artikel 27 lid sub j Wet op de ondernemingsraden (Wor) instemmingsrecht op deze klachtenregeling. De Studentenraad komt op grond van artikel 8a.2.2. lid 3 sub c Web hetzelfde recht toe. De Ouderraad heeft instemmingsrecht op grond van artikel 9 lid 3 sub c Medezeggenschapstatuut Terra.

Daarnaast heeft de Ondernemingsraad op grond van artikel 10.1 lid 8 CAO MBO instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van de benoeming van de externe vertrouwenspersoon.

Publicatie

Na vaststelling wordt deze klachtenregeling voor een ieder toegankelijk geplaatst op de portal en de website van Terra. In de Informatiegids wordt naar deze klachtenregeling verwezen. Bovendien wordt naast deze officiële klachtenregeling een korte (leesbare) versie gepubliceerd met een schema hoe & waar een klacht ingediend kan worden.

Algemene Klachtenregeling Terra

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling: een agrarisch opleidingscentrum (aoc) als bedoeld in de Wet educatie en beroepsonderwijs (Web);
- a. School: een school als bedoeld in de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. Bevoegd gezag: het College van Bestuur (CvB) is het bevoegd gezag van Stichting AOC Terra.
- c. Werkgever: daar waar in dit reglement gesproken wordt over de ‘werkgever’ kan dit ook een de leidinggevende zijn, die middels het *Bestuursreglement Stichting AOC Terra* door het College van Bestuur is gemandateerd tot het nemen besluiten ten aanzien van het personeel;
- d. Regiodirectie (RD): gezamenlijke regiodirecteuren, die op grond van het *Bestuursreglement Stichting AOC Terra* integraal verantwoordelijk zijn voor (het onderwijs in) de organisatie-eenheid Terra;
- e. Regiodirecteur: lid van de Regiodirectie verantwoordelijk voor een of meer vestigingen van Terra;
- f. Afdelingsdirecteur: directeur die alleen of gezamenlijk met andere afdelingsdirecteuren de dagelijkse leiding heeft over een vestiging.
- g. Vestiging: een door het College van Bestuur aangewezen organisatie-eenheid, een vestiging kan in één of meer gebouwen gehuisvest zijn;
- h. Klager: een (oud-)leerling, een (oud-)student¹, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud-)leerling/(oud-)student, een lid van het personeel, een lid van de directie, een lid van het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, die een klacht heeft ingediend²;
- i. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door verweerder³;
- j. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur, of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend⁴;
- k. Interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- l. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- m. Algemene Klachtencommissie: de Algemene Klachtencommissie Terra MBO als bedoeld in artikel 5 en 6.
- n. Benoemingsadviescommissie: een door het College van Bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de Ondernemingsraad, de Studentenraad, Ouderraad en de Regiodirectie als bedoeld in artikel 4 lid 2;
- o. Medezeggenschapsorganen: in het kader van dit reglement: de Ondernemingsraad (OR), de Studentenraad⁵ en de Ouderraad.

¹ De Wet educatie en beroepsonderwijs (Web) spreekt van “deelnemer” in het dagelijks taalgebruik wordt “student” gebruikt.

² Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

³ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

⁴ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

⁵ De Wet educatie en beroepsonderwijs spreekt (Web) van “deelnemersraad” in het dagelijks taalgebruik wordt “studentenraad” gebruikt

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 Voorfase Klachtindiening

Artikel 2 Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of de instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. De klager kan het probleem bespreken met de interne of de externe vertrouwenspersoon.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 7.

Paragraaf 2 De interne vertrouwenspersoon⁶

Artikel 3 De interne vertrouwenspersoon ⁷

1. Op iedere vestiging zijn in de regel twee interne vertrouwenspersonen aanwezig, bij voorkeur één vrouw en één man, die de klager begeleiden, adviseren en desgewenst verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur wijst, na advisering door de vestiging, de interne vertrouwenspersonen aan.
3. De taken van de interne vertrouwenspersoon zijn vastgelegd in de 'profiel schets interne vertrouwenspersoon' (bijlage 2), die onderdeel uitmaakt van deze klachtenregeling.
4. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in acht. Deze vervallen niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur.
6. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
7. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen, een schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur. De regiodirecteur zorgt ervoor, dat het verslag aan het College van Bestuur wordt doorgezonden.
8. De interne vertrouwenspersonen van de verschillende vestigingen komen jaarlijks samen met de externe vertrouwenspersoon om afspraken te maken op het gebied van deskundigheidsbevordering, scholing en onderlinge afstemming.

Paragraaf 3 De externe vertrouwenspersoon⁸

Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon ⁹

1. Het College van Bestuur beschikt over twee externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Een externe vertrouwenspersoon ten behoeve van de leerlingen, studenten en ouders en een externe vertrouwenspersoon ten behoeve van het personeel.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersonen, rekening houdend met bepalingen vanuit de vigerende CAO MBO¹⁰. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie ¹¹.

⁶ Voor de contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen, zie de schoolgids/informatiegids van de betreffende vestiging.

⁷ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

⁸ Voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen, zie bijlage 1.

⁹

¹⁰ CAO MBO 2018-2020, hoofdstuk 10 (Overige rechten en plichten), artikel 10.1 (Arbeidsomstandighedenbeleid), lid 8 "De werkgever behoeft de instemming van de OR voor elk door hem voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van de benoeming van de vertrouwenspersoon.

¹¹ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

3. De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn vastgelegd in de 'profielchets externe vertrouwenspersoon' (bijlage 3), die onderdeel uitmaakt van deze klachtenregeling.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie ¹².
5. Indien de klager een minderjarige leerling/student is, worden, met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld van de klacht, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
6. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur, het College van Bestuur of de Algemene Klachtencommissie.
8. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur of de Regiodirectie te nemen besluiten ¹³.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in acht. Deze vervallen niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.
11. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen, een schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur draagt ervoor zorg, dat dit verslag aan de Regiodirectie wordt doorgezonden.
13. De externe vertrouwenspersoon en de interne vertrouwenspersonen van de verschillende vestigingen komen jaarlijks samen bijeen om afspraken te maken op het gebied van deskundigheidsbevordering, scholing en onderlinge afstemming.

Paragraaf 4 De Algemene Klachtencommissie Terra MBO

Artikel 5 Instelling en taken Algemene Klachtencommissie

1. Er is een Algemene Klachtencommissie voor alle vestigingen van Terra, zij wordt door het College van Bestuur in stand gehouden.
2. De Algemene Klachtencommissie onderzoekt de klacht en brengt op, grond daarvan een niet-bindend advies uit aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur ¹⁴.
3. De Algemene Klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur te nemen besluiten.
4. De Algemene Klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in acht bij de behandeling van een klacht. Deze vervallen niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Algemene Klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De Algemene Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur een geanonimiseerd verslag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Het College van Bestuur draagt ervoor zorg, dat dit verslag aan de Regiodirectie wordt doorgezonden.

Artikel 6 Samenstelling Algemene Klachtencommissie

1. De Algemene Klachtencommissie bestaat uit drie leden, een voorzitter en twee gewone leden.

¹² Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

¹³ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

¹⁴ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

2. De leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur.
3. Eén lid wordt benoemd op voordracht van de Regiodirectie en één lid wordt benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad, de Studentenraad en de Ouderraad gezamenlijk.
4. Beide in lid 3 genoemde leden doen gezamenlijk een voordracht voor de benoeming van een voorzitter, die niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag.
5. De Algemene Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
6. Bij de samenstelling van de Algemene Klachtencommissie wordt rekening gehouden met de verdeling man/vrouw.
7. De leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar en zijn bij het verstrijken daarvan terstond voor maximaal twee zittingstermijnen herbenoembaar.
8. Het lidmaatschap eindigt:
 - a. bij het einde van de zittingsduur;
 - b. bij ontslag door het College van Bestuur op eigen verzoek;
 - c. bij overlijden;
 - d. bij het bereiken van de 70-jarige leeftijd.
10. Een lid zal worden ontslagen uit zijn functie als het, uit hoofde van ziekte of gebreken, blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen. Alvorens dit ontslag wordt verleend, zal het lid van dit voornemen tot ontslag in kennis worden gesteld en wordt het in de gelegenheid gesteld zich ter zake te doen horen.
11. Een tussentijdse vacature wordt op de in dit artikel voorgeschreven wijze zo spoedig mogelijk vervuld, door benoeming van een nieuw lid voor de resterende zittingsperiode.
12. Indien een lid van de Algemene Klachtencommissie niet wordt herbenoemd zal betrokkene voor de afhandeling van een reeds in behandeling genomen geschil als commissielid blijven fungeren.
13. Honorering van leden van de Algemene Klachtencommissie niet werkzaam bij het bevoegd gezag geschiedt op declaratiebasis, waarbij een vooraf overeengekomen uurtarief wordt gehanteerd.
14. De kosten van de Algemene Klachtencommissie komen voor rekening van het College van Bestuur.
15. De Algemene Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
16. De Algemene Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, niet zijnde lid van de commissie. De ambtelijk secretaris wordt door de Regiodirectie telkens voor een periode van vier jaar aangewezen.

Paragraaf 5 De procedure bij de klachten

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij de Algemene Klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of de beslissing te worden ingediend, tenzij Algemene Klachtencommissie met redenen omkleed anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager per direct door naar de externe vertrouwenspersoon of de Algemene Klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Op de ingediende klacht wordt door de ambtelijk secretaris de datum van ontvangst aangetekend. De ambtelijk secretaris stuurt klager per omgaande een ontvangstbevestiging.
5. De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat een afschrift van de klacht binnen twee werkdagen ter beschikking komt van de leden van de Algemene Klachtencommissie.
6. Na ontvangst van de klacht deelt de Algemene Klachtencommissie de klager en de verweerder binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt ¹⁵.
7. De Algemene Klachtencommissie deelt de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Algemene Klachtencommissie.
8. De voor de vestiging verantwoordelijke regiodirectie kan een voorlopige voorziening treffen ¹⁶.

¹⁵ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

¹⁶ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

9. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde ¹⁷.

Artikel 8 Intrekken van de klacht ¹⁸

Indien de klager tijdens de procedure bij de Algemene Klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de Algemene Klachtencommissie dit aan per omgaande mee aan de verweerder en de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt per direct door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een week te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard ¹⁹.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder en de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur gemeld.

Artikel 10 Ontvankelijkheid

De voorzitter verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien:

- a. ze niet gemotiveerd is;
- b. de bezwaartermijn niet in acht is genomen, tenzij de Algemene Klachtencommissie op grond van artikel 7 lid twee anders beslist;
- c. er al een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en deze volgens de procedure is behandeld;
- d. er al een procedure bij een civiele rechter loopt.

Artikel 11 Vooronderzoek ²⁰

De Algemene Klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het College van Bestuur vereist.

Artikel 12 Verweerschrift

1. De verweerder wordt vooraf gaand aan de hoorzitting in de gelegenheid gesteld bij de Algemene Klachtencommissie een verweerschrift in te dienen.
2. Dit verweerschrift dient binnen vier werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting bij Algemene Klachtencommissie te zijn ingediend. De ambtelijk secretaris draagt ervoor zorg dat het verweerschrift per direct aan de wederpartij wordt verzonden.
3. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de ambtelijk secretaris van de Algemene Klachtencommissie onverwijld een afschrift aan de klager.

¹⁷ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

¹⁸ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

¹⁹ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

²⁰ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

Artikel 13 Hoorzitting door de Algemene Klachtencommissie

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin klager en verweerder tijdens een niet-openbare zitting worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Algemene Klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager en de verweerder.
2. De Algemene Klachtencommissie behandelt het geschil mondeling en hoort de klager en verweerder gezamenlijk. Op nadrukkelijk en gemotiveerd verzoek van één der partijen kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Zulks ter beoordeling van de voorzitter.
3. Van het horen kan worden afgezien, indien:
 - a. de klager en de verweerder verklaard hebben geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden;
 - b. aan de klacht volledig tegemoet gekomen wordt.
4. Indien partijen nadere stukken wensen te overleggen, dienen ze deze uiterlijk vier werkdagen voor de zitting aan de Algemene Klachtencommissie te zenden. De ambtelijk secretaris draagt ervoor zorg dat deze stukken per direct aan de wederpartij worden verzonden. In het geval deze termijn wordt overschreden zal de Algemene Klachtencommissie oordelen over het in behandeling nemen van deze stukken.
5. Partijen kunnen zich op de zitting laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde mits de namen en hun rol bij het horen minimaal 48 uur voor aanvang van de hoorzitting schriftelijk worden doorgegeven aan de ambtelijk secretaris van de Algemene Klachtencommissie, die de wederpartij hierover per direct informeert.
6. Partijen kunnen zich tijdens de zitting eventueel en slechts met toestemming van de voorzitter laten vervangen door een gemachtigde. Indien de gemachtigde een partij vervangt, dient hij te beschikken over een getekende volmacht.
7. De voorzitter bepaalt in welke mate het horen van getuigen of deskundigen zinvol is voor een goede beoordeling van het bezwaarschrift.
8. De Algemene Klachtencommissie kan ambtshalve en/of op verzoek van partijen getuigen, deskundigen en informanten oproepen. Indien zij van deze bevoegdheid gebruik maakt, doet de ambtelijk secretaris hiervan minimaal 48 uur voor aanvang van de hoorzitting mededeling aan partijen.
9. Indien tijdens de zitting blijkt dat een volgende hoorzitting wenselijk dan wel noodzakelijk is, kan de Algemene Klachtencommissie daartoe besluiten. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip.
10. Van de hoorzitting wordt ten behoeve van het verslag een audio-opname gemaakt. Deze opname wordt na afronding en sluiting van het dossier van de drager verwijderd.
11. Van de hoorzitting wordt door de ambtelijk secretaris een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. datum en plaats van het horen;
 - b. de namen en functies van de aanwezigen;
 - c. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
12. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en wordt verzonden aan de bij het horen aanwezige partijen met het verzoek een "voor gezien" gerekend exemplaar aan de Algemene Klachtencommissie terug te zenden. Feitelijke onjuistheden in het verslag worden gecorrigeerd. Eventuele opmerkingen bij het verslag worden aan het dossier van de klacht toegevoegd.
13. Indien partijen in het kader van klachtbehandeling in aparte sessies zijn gehoord is het verslag van de andere partij bij de ambtelijk secretaris van de Algemene Klachtencommissie opvraagbaar. Tenzij naar het gemotiveerde oordeel van de voorzitter het belang van (een der) partijen zich daartegen verzet.

Artikel 14 Advies van de Algemene Klachtencommissie

1. De Algemene Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het niet-bindend advies. Zij besluit bij meerderheid van stemmen. De ambtelijk secretaris is bij de beraadslaging aanwezig en draagt zorg voor het opstellen een verslag en het advies.
2. Het advies dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van het advies wordt vermeld.
3. De Algemene Klachtencommissie stelt haar gemotiveerd advies op schrift en zendt deze binnen een week nadat het horen heeft plaatsgevonden aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur. Deze termijn kan met een week worden verlengd. Deze verlenging meldt de Algemene Klachtencommissie met redenen omkleed aan de betreffende regiodirecteur.

4. De Algemene Klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit schriftelijk mee aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur.
5. De Algemene Klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur te treffen maatregelen.

Paragraaf 6 Besluitvorming door de Regiodirecteur.

Artikel 15 Beslissing op advies van de Algemene Klachtencommissie ²¹

1. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de Algemene Klachtencommissie deelt de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur aan de klager, de verweerder en de Algemene Klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de Algemene Klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste twee weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur met redenen omkleed aan de klager en de verweerder.
3. Indien een beslissing als bedoeld in het eerste lid een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen ²².

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 16 Informeren medezeggenschapsorganen

De voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur informeert geanonimiseerd de Ondernemingsraad, de Studentenraad en de Ouderraad over elk oordeel van de Algemene Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die hij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 17 Openbaarheid ²³

1. De Regiodirectie draagt zorg voor publicatie van deze regeling via de digitale media (website en/of portal).
2. De Regiodirectie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 18 Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de Regiodirectie, de externe vertrouwenspersonen, de Ondernemingsraad, de Studentenraad en de Ouderraad geëvalueerd.

Artikel 19 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de Regiodirectie, de externe vertrouwenspersonen, de Algemene Klachtencommissie, de Ondernemingsraad, Studentenraad en de Ouderraad met inachtneming van de bevoegdheden van de medezeggenschapsorganen.

Artikel 20 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

²¹ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

²² Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

²³ Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 4)

2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Terra".
4. Na vaststelling maakt deze klachtenregeling onderdeel uit van het Studenten- en Leerlingenstatuut van Terra.
6. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2020.

Het College van Bestuur van AOC Terra heeft deze klachtenregeling vastgesteld op 9 maart 2020 na instemming te hebben verkregen van de Ondernemingsraad, de Studentenraad en de Ouderraad.

BIJLAGE 1

Contactgegevens

Externe vertrouwenspersonen

Voor leerlingen, studenten en ouders

De heer J. (Jan) Wibbens /Het Vertrouwensbureau

Telefoon: 085 - 1055 055

Mobiel: 06-53697150

E-mail: jan@hetvtb.nl

Website: <https://hetvtb.nl/>

Postadres: De Gang 1A, 9531 JK Borger

Voor personeel

Mevrouw: J. (Jeanette) Jager/de vertrouwenspersoon

Telefoon: 088-1119903

E-mail: jager@devertrouwenspersoon.nl

De heer J. (Jeroen) Zweerts/de vertrouwenspersoon

Telefoon: 088-1119910

E-mail: zweerts@devertrouwenspersoon.nl

Website: <https://devertrouwenspersoon.nl/>

Postadres: Postbus 429, 8440 AK Heerenveen

Algemene Klachtencommissie Terra Postadres:

Algemene Klachtencommissie Terra

T.a.v. secretariaat Terra

Postbus 17

9700 AA Groningen

Telefoon: 050 – 529 2929

Email: secretariaat.terra@terra.nl

BIJLAGE 2

Profielschets interne vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon moet een personeelslid zijn van de betreffende vestiging. De interne vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij de locatie betrokken partijen.

De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. de eerste opvang/begeleiding van de klager;
- b. advisering aan de klager;
- c. verwijzen (en indien gewenst begeleiding);
- d. verwijzen van de klager (indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk) naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- e. het leveren van een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen/studenten, ouders en personeel van het bestaan van de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtenregeling, de Algemene Klachtencommissie en de vertrouwensinspecteur;
- f. het opstellen van een jaarlijks schriftelijk, geanonimiseerd, verslag over de omvang, de aard van de werkzaamheden en de behaalde resultaten.

De interne vertrouwenspersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling.

De interne vertrouwenspersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- inzicht hebben in de problematieken;
- gespreksvaardig zijn;
- kunnen verwijzen;
- kunnen begeleiden;
- kunnen rapporteren;
- kennis hebben van de sociale kaart;
- voorlichting kunnen geven aan leerlingen, studenten, ouders en personeelsleden.

BIJLAGE 3

Profielchets externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon moet onafhankelijk zijn; dat wil zeggen geen binding hebben met de stichting;

De externe vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij de stichting betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen;

De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of de betreffende afdelingsdirecteur op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Indien nodig en gewenst kan de externe vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
- b. De klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de Algemene Klachtencommissie Terra MBO, een melding te doen in het kader van de vigerende klokkenluidersregeling dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- c. Indien de klager dit wenst, hem te begeleiden bij het indienen van een klacht bij het de Algemene Klachtencommissie, het doen van een melding in het kader van de klokkenluidersregeling of desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- d. Voorlichting en informatie te geven aan alle bij de instellingen betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
- e. Contacten te onderhouden met het netwerk van interne vertrouwenspersonen bij de stichting.

BIJLAGE 4

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder h

Ook een oud-leerling, een oud-student of een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige oud-leerling of oud-student kunnen een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de Algemene Klachtencommissie moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de Algemene Klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de instelling kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder i

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen/studenten, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen/studenten (voor zover niet voorbehouden aan de Commissie van Beroep Examens), de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling/student betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling/student als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder **agressie, geweld en pesten** worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 1 onder j

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een leerling/student of een ouder. Een student of een ouder kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school/instelling (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld of lid van de Studentenraad of Ouderraad).

Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de vestiging. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de vestiging betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur.

Hoewel de functie van de vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Bovendien valt een interne vertrouwenspersoon onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 3 Wvo/artikel 1.3.8. Web). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" (artikel 3a Wvo/artikel 1.3.9. Web) op de interne vertrouwenspersoon van toepassing.

De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. Deze bescherming is vergelijkbaar met die van leden van de Ondernemingsraad of de Studentenraad.

Binnen een vestiging zijn twee interne vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het namelijk drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het College van Bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren en op te treden als (pre)mediator.

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" (artikel 3a Wvo/artikel 1.3.9. Web) is eveneens op de externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Artikel 4, tweede lid

De benoemingsadviescommissie wordt door het College van Bestuur ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de Ondernemingsraad, de Studentenraad, de Ouderraad en de Regiodirectie. De externe vertrouwenspersoon wordt op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het College van Bestuur benoemd. Het College van Bestuur kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de benoemingsadviescommissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

De Ondernemingsraad heeft op grond van artikel 10.1 lid 8 CAO 2018-2020 MBO instemmingsrecht op elk voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van de benoeming van de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4, vierde lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder, de betreffende afdelingsdirecteur of de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur op te lossen. Als dat niet het geval is, kan alsnog voor die weg worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de Algemene Klachtencommissie, een melding te doen in het kader van de klokkenluidersregeling dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur, bij de Algemene Klachtencommissie of en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling/student is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, achtste lid

De vertrouwenspersoon kan het College van Bestuur of de Regiodirectie adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 7, zesde lid

De Algemene Klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de verweerder de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de verweerder. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de Algemene Klachtencommissie bekend". De Algemene Klachtencommissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 7, achtste lid

De voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen/studenten of het bepalen dat de verweerder geen contact mag hebben met de klager. Dit alles binnen de vigerende regelingen, zoals de CAO MBO en de regeling schorsing en verwijdering. De voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur heeft beslist over de klacht.

Artikel 7, negende lid

De klager en de verweerder hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een vertrouwd persoon, getuigen en/of deskundigen, een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 8

Als de klager de klacht intrekt, kan de Algemene Klachtencommissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de verweerder en voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De Algemene Klachtencommissie brengt in dat geval een ongevroegd advies uit aan het College van Bestuur of de Regiodirectie.

Artikel 9, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de Algemene Klachtencommissie gemotiveerd anders beslist.

Artikel 12

Personeelsleden in dienst van het College van Bestuur zijn verplicht de Algemene Klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de Algemene Klachtencommissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de Algemene Klachtencommissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de verweerder. De Algemene Klachtencommissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan leerlingen/studenten en betrokken ouders vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

Artikel 16

De voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur stelt de klager en de verweerder op de hoogte van het advies van de Algemene Klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van de regiodirecteur, al dan niet op aangeven van de Algemene Klachtencommissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. De regiodirecteur zendt de klager en de verweerder een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling/student heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De Algemene Klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de verweerder heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door de Algemene Klachtencommissie ongegrond wordt verklaard kan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur op verzoek van en in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Algemene Klachtencommissie.

Artikel 16, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de vigerende CAO MBO dienen in acht te worden genomen.

Het bestuur van de instelling is verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrif met een minderjarige leerling/student. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. De regiodirecteur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 18

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids/informatiegids en op de portal en de website van de school/instelling. De contactgegevens van de Algemene Klachtencommissie, de externe vertrouwenspersoon en van de interne vertrouwenspersonen zijn daar eveneens vindbaar. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

BIJLAGE 5

Model aanstellingsbrief interne vertrouwenspersoon

De ondergetekenden:

1. (naam werkgever) gevestigd en kantoorhoudende te (adres werkgever), hierna te noemen: werkgever

en

2. (naam werknemer)
wonende te (adres werknemer)
geboren op (geboortedatum werknemer)
hierna te noemen: interne vertrouwenspersoon

verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. De interne vertrouwenspersoon is met ingang van (datum) beschikbaar voor het verrichten van specifieke taken in het kader van de klachtenregeling (titel en datum geldende klachtenregeling eventueel als bijlage toe te voegen). Hieronder wordt in ieder geval verstaan:
 - a. het verzorgen van de eerste opvang/begeleiding van de klager;
 - b. de advisering aan de klager;
 - c. het verwijzen (en indien gewenst begeleiden) van de klager naar de externe vertrouwenspersoon;
 - d. het verwijzen van de klager (indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk) naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
 - e. het leveren van een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen/studenten, ouders en personeel van het bestaan van de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur;
 - f. het opstellen van een jaarlijks schriftelijk, geanonimiseerd, verslag aan de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur over de omvang, de aard van de werkzaamheden en de behaalde resultaten en
 - g. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur inzake (de afhandeling van) klachten;
2. De interne vertrouwenspersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling.
3. De interne vertrouwenspersoon neemt bij de uitvoering van zijn taken de grootst mogelijke zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in acht. Deze vervallen niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
4. De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk aan het de voor de vestiging verantwoordelijke regiodirecteur. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
5. De werkgever draagt ervoor zorg dat de interne vertrouwenspersoon zijn taken met voldoende deskundigheid en middelen kan uitvoeren.
6. De interne vertrouwenspersoon is verplicht deel te nemen aan:
 - a. de jaarlijkse afstemmingsbijeenkomst met de externe vertrouwenspersoon om afspraken te maken op het gebied van deskundigheidsbevordering, scholing en onderlinge afstemming en

- b. de door of namens de werkgever georganiseerde deskundigheidsbevordering voor interne vertrouwenspersonen.
7. Indien de interne vertrouwenspersoon niet in staat is de in artikel 6 genoemde bijeenkomsten te volgen, dient dit te worden gemeld bij de werkgever.
 8. De interne vertrouwenspersoon ontvangt voor de uitvoering in het kader van het taakbeleid klokuren op jaarbasis.
 9. De werkgever vrijwaart de interne vertrouwenspersoon van schadeclaims waarmee hij geconfronteerd zou kunnen worden als uitvloeisel van zijn handelen of nalaten te handelen als interne vertrouwenspersoon, tenzij blijkt dat er sprake is van ernstige verwijtbaarheid of opzet van de kant van de interne vertrouwenspersoon.
 10. Deze overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd.
 11. De deelneming eindigt:
 - Indien de interne vertrouwenspersoon niet (meer) bijscholingen heeft kunnen volgen;
 - Indien de deelneming in strijd is met het organisatiebelang;
 - Indien de werkgever de medewerker gemotiveerd niet meer geschikt acht voor het vervullen van zijn taken als contactpersoon;
 - Door opzegging met redenen omkleed door de interne vertrouwenspersoon (in de regel 3 maanden van tevoren) en
 - Door pensionering of eerdere beëindiging van de dienstbetrekking.
 12. Werkgever en de interne vertrouwenspersoon verklaren dat geen andere afspraken zijn gemaakt dan die welke hierboven zijn vastgelegd.

Aldus in tweevoud opgemaakt en voor akkoord getekend te (plaats) op (datum).

De interne vertrouwenspersoon

De werkgever

.....

.....

BIJLAGE 6

Relevante wetgeving

Wet op het voortgezet onderwijs (Wvo)

VO

Artikel 24b. Klachtenregeling

1. Ouders, voogden, verzorgers dan wel leerlingen, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.
2. Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. Deze regeling vermeldt in ieder geval:
 - a. de instelling van een klachtencommissie, die klachten behandelt,
 - b. de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht,
 - c. de termijn waarbinnen de klager een klacht kan indienen en
 - d. de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel, bedoeld in het zesde lid, en hoe bij noodzakelijke afwijking van deze termijn wordt gehandeld.
3. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.
4. Deze regeling
 - a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag, en
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
5. De klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid:
 - a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
 - b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.
7. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
8. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
9. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

MBO

Wet educatie en beroepsonderwijs (Web)

Artikel 7.4.8a. Klachten

1. Het bevoegd gezag draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten van deelnemers, aspirant-deelnemers, voormalige deelnemers en examendeelnemers, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling over gedragingen van het bevoegd gezag of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen.
2. Het bevoegd gezag voorziet in de klachtbehandeling met overeenkomstige toepassing van in elk geval de artikelen 9:3 tot en met 9:7, eerste lid, 9:8, eerste lid, aanhef en onderdelen a tot en met e, en derde lid, eerste volzin, 9:9, 9:10, eerste lid, tweede lid, onderdelen b en c, en derde lid, 9:11, 9:12, eerste lid, 9:12a, 9:15 en 9:16 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Het bevoegd gezag voorziet in een klachtencommissie die is belast met de behandeling van en advisering over klachten en die bestaat uit ten minste drie leden die geen deel uitmaken van een bevoegd gezag als bedoeld in artikel 1.1.1, onder w, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag.
4. Op een ieder die is betrokken bij de uitvoering van dit artikel is artikel 2:5, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.
5. Het bevoegd gezag stelt voor de instelling een regeling vast waarin de klachtbehandeling met inachtneming van de voorgaande leden nader is uitgewerkt en maakt deze openbaar.

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Noot: Omwille van de leesbaarheid zijn hier enkel die artikelen opgenomen zie voor de klachtafhandeling in het MBO van toepassing zijn.

Hoofdstuk 2 Verkeer tussen burgers en bestuursorganen

Afdeling 2.1.

Algemene bepalingen

(...)

Artikel 2:5

1. Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van een bestuursorgaan en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling

Titel 9.1. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Afdeling 9.1.1. Algemene bepalingen

(...)

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling 9.1.2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3. Artikel 6:5, derde lid ²⁴, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

(...)

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

(...)

e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

(...)

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

(...)

b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of

c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9:12

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

(...)

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Afdeling 9.1.3. Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

Artikel 9:13

²⁴ Artikel 6.5

3. Indien het bezwaar- of beroepschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar of beroep noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling. Indien het bezwaar- of beroepschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar of beroep noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

Artikel 9:14

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9:15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.

Verplichtingen in de Branchecode goed bestuur in het vo

De lidmaatschapseisen VO Raad

1. Het bestuur publiceert

a) de statuten, het bestuursreglement, reglementen inzake het functioneren van het bestuur en het interne toezicht, het professioneel statuut, de integriteitscode, de klachtenregeling(en), de klokkenluidersregeling,

Verplichtingen in de Branchecode goed bestuur in het mbo

Verantwoordelijkheden colleges van bestuur

De Branchecode bevat een hoofdstuk 'Verantwoordelijkheden van colleges van bestuur', die als lidmaatschapseisen voor aansluiting bij de vereniging MBO Raad gelden. Een daarvan gaat over klachtenregelingen:

Het college van bestuur zorgt met instemming van de ondernemingsraad voor een transparante klachtenregeling voor externe belanghebbenden en met instemming van de ondernemingsraad en de deelnemersraad voor een transparante klachtenregeling voor interne belanghebbenden.