



**Klachtenbehandeling in het mbo**  
**Servicedocument voor scholen en**  
**studenten**  
**2017**



Titel	:	Klachtenbehandeling in het mbo
Project/Werkgroep	:	
Auteur(s)	:	MBO Raad, JOB m.m.v. het ministerie van OCW en de Inspectie van het Onderwijs
Illustraties	:	
MBO Raad	:	Houttuinlaan 6 Postbus 2051 3440 DB Woerden T: 0348 - 75 35 00 E: <a href="mailto:info@mboraad.nl">info@mboraad.nl</a> I: <a href="http://www.mboraad.nl">www.mboraad.nl</a> , <a href="http://www.jobmbo.nl">www.jobmbo.nl</a>
Woerden	:	
Versienummer	:	Mei 2017

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Voordat het een formele klacht wordt...	5
3	Welke eisen zijn er in de wet- en regelgeving?	7
4	Wat zijn voorwaarden voor een goede klachtenafhandeling?	11
	Bijlage 1: Klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9 Awb)	17
	Bijlage 2: Verplichtingen in de Branchecode goed bestuur in het mbo	21
	Bijlage 3: Voorbeeld voor een klachtenprocedure	22
	Bijlage 4: Voorbeeldmodel stappenplan klachtenprocedure	26
	Bijlage 5: Schematisch overzicht klachtenbehandeling	27

# 1 Inleiding

Het mbo verzorgt met 66 scholen beroepsopleidingen op vier niveaus en in twee leerwegen voor circa 492.700 studenten. We willen als mbo niets liever dan tevreden studenten met een diploma als resultaat. Daar ligt de dagelijkse focus op en dat gaat ook in overgrote mate goed. Maar als er signalen van ontevredenheid zijn, en die zijn er, dan is het streven om voor iedere student tot een goede oplossing te komen. Bij voorkeur door op een informele manier het gesprek met elkaar aan te gaan. Maar, voor die gevallen waarin het niet lukt om problemen op een informele manier op te lossen, moet er een laagdrempelige, toegankelijke en onafhankelijke klachtenregeling zijn.

Het klachtrecht is in het mbo vanaf 1 augustus 2017 wettelijk verankerd. Daarmee verandert er een aantal dingen in de manier waarop de klachtenbehandeling in het mbo moet worden georganiseerd. De scholen zijn momenteel bezig om de klachtenregelingen aan te passen op de nieuwe wetgeving. Dit servicedocument Klachtenbehandeling in het mbo (versie 2017) heeft als doel de scholen te ondersteunen bij de implementatie van de wet. Dit servicedocument is een gezamenlijk servicedocument van de MBO Raad (de brancheorganisatie van het middelbaar beroepsonderwijs) en de JOB (jongerenorganisatie beroepsonderwijs, de belangenbehartiger van alle mbo-studenten) en vervangt de versie van 2014.

In dit servicedocument is meer informatie te vinden over de klachtenbehandeling in het algemeen en meer specifiek over de gevolgen van het invoeren van de wetgeving voor scholen. Er worden handvatten gegeven voor het vormgeven van een laagdrempelige, toegankelijke en onafhankelijke klachtenregeling. Daarnaast wordt er geadviseerd op welke manier de klachtenbehandeling in het mbo nog toegankelijker en laagdrempeliger kan worden gemaakt. Bijvoorbeeld door het inbouwen van een informele fase in de klachtenprocedure ter voorkoming van een formele klacht, de vindbaarheid van de klachtenregeling op internet, de communicatie over de klachtenregeling, de leesbaarheid van de regeling en het aanstellen van een onafhankelijke ombudsman die de student desgevraagd kan ondersteunen tijdens de informele fase of bij het indienen van een formele klacht.

Het wettelijke klachtrecht dat per 1 augustus 2017 in werking treedt, is niet alleen van toepassing op studenten, maar ook op aspirant studenten, oud studenten, bedrijven, personeel en derden. Omwille van de leesbaarheid wordt in dit document alleen over 'de student' gesproken.

Het ministerie van OCW en de Inspectie van het Onderwijs hebben ook meegelezen met dit servicedocument. Voor meer informatie verwijzen we de lezer graag naar [www.mboraad.nl](http://www.mboraad.nl) en [www.jobmbo.nl](http://www.jobmbo.nl)

## **2 Voordat het een formele klacht wordt...**

Het is goed dat studenten in het mbo vanaf 1 augustus 2017 het wettelijk recht hebben om een klacht in te dienen. Maar het is beter een formele klacht te voorkomen door gevoelens van ontevredenheid in een vroeg stadium te bespreken en in goed onderling overleg tot een oplossing te komen. Formele klachtenprocedures hebben vaak een onbevredigende uitkomst; ze zijn tijdrovend en mede daardoor minder toegankelijk dan een informele oplossing. Ook verstevigt (of herstelt) een open gesprek over problemen die er spelen de vertrouwensrelatie tussen school en student. Scholen in het mbo moeten zich daarom maximaal inspannen om formele klachten van studenten te voorkomen. De school kan klachten voorkomen door:

### **Een klacht te beschouwen als gratis advies.**

Een groot deel van de klachten heeft betrekking op de kwaliteit van onderwijs waaronder bpv en examens, in- en uitschrijving en/of de communicatie daarover. De instelling zou deze klachten kunnen analyseren om er zo achter te komen op welke onderdelen de kwaliteit verder kan worden verbeterd. Dat helpt om klachten over dat onderwerp in de toekomst te voorkomen. Kwaliteit heeft dan zowel betrekking op de inhoud van de lessen als op de organisatie van het onderwijs. Hierbij hoort ook een duidelijke en goede communicatie.

### **Goede relaties tussen de scholen en de studenten te creëren.**

De studenten staan centraal in het onderwijs. Scholen hebben de verantwoordelijkheid studenten zo goed mogelijk af te leveren aan de arbeidsmarkt. Een goede relatie tussen school en student is daarom belangrijk. Dat geldt voor alle niveaus binnen de school, van het college van bestuur en de studentenraad tot en met de docenten waarmee de studenten dagelijks te maken hebben. De studenten zijn ook contractpartners van de school. Een student sluit met de school een onderwijsovereenkomst af en samen met de school en het erkend leerbedrijf een praktijkovereenkomst. Daar vloeien rechten en plichten uit voort, waarop je elkaar kunt aanspreken. Goede verhoudingen bereik je niet alleen door formeel goede afspraken te maken, zoals de klachtenregeling, het overleg met de studentenraad (deelnemersraad) en het vastleggen van een deelnemersstatuut met de algemene rechten en plichten. Het is ook van belang om op informele basis goed met elkaar om te gaan. Duidelijke communicatie is hierbij essentieel.

### **Maximale transparantie aan studenten te bieden.**

Een goede relatie tussen de school en de student begint met volledige openheid en helderheid over alle zaken die voor een student van belang zijn. Roosters, onderwijsprogramma's, toetsen, examens en voor een student belangrijke afspraken en regelingen moeten toegankelijk en laagdrempelig zijn, ze moeten dus duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn. En de afspraken en regelingen moeten zo geschreven zijn, dat de student begrijpt wat er van hem wordt verwacht en wat hij van de school mag verwachten.

### **Een prettig klimaat op de scholen te realiseren.**

Studenten moeten kunnen leren in een aangename leer- en werkomgeving, met prettige lokalen, goede voorzieningen en gepaste leeromstandigheden. De student moet serieus genomen worden en hij correct behandeld worden zodat hij zich op school thuis voelt.

### **Contact te zoeken met studenten die problemen aangeven of overwegen een klacht in te dienen.**

Afstappen op studenten met kritiek, een luisterend oor bieden en om de tafel gaan zitten werkt vaak beter dan een formele klachtenprocedure. Meestal kan een probleem of klacht al uit de wereld worden geholpen door een goed gesprek of door een goede uitleg van een bepaalde regeling.

### **Een informele fase in de klachtenprocedure in te bouwen**

Het verdient de aanbeveling om in de klachtenprocedure een informele fase in te bouwen. Het doel van zo'n informele fase is om het probleem op te lossen voordat de formele procedure in werking wordt gesteld. Een onafhankelijke functionaris, bijvoorbeeld een ombudsman, van binnen of buiten de school kan door een goed gesprek met de betrokkenen een poging doen om in een conflict te bemiddelen. Partijen bij elkaar brengen door een neutrale derde kan niet alleen veel problemen oplossen, maar ook formele klachten voorkomen. Ook wanneer de student al een formele klacht heeft ingediend, is het verstandig om eerst een bemiddelingsgesprek te organiseren.

Als de school er voor kiest om de informele fase een vast onderdeel te laten uitmaken van het beleid voor de klachtenafhandeling of van de klachtenregeling zelf, dan is het belangrijk om studenten hier goed over te informeren. Daarbij moet er onderscheid gemaakt worden tussen bemiddeling voordat er een schriftelijke klacht ligt, en bemiddeling nadat er een schriftelijke klacht ligt. De formele termijnen die in de Algemene wet bestuursrecht worden voorgeschreven voor het behandelen van klachten, gaan lopen vanaf het moment dat een klacht schriftelijk is ingediend, het zogenaamde klaagschrift.

Als een bemiddelingsfase is ingezet voordat er een schriftelijke klacht ligt, is het goed dat de student weet dat het gaat om een informele bemiddelingsfase die vooraf gaat aan de formele klachtenprocedure. Dat de informele bemiddelingsfase als doel heeft om na te gaan of er een andere oplossing mogelijk is en om een klacht te voorkomen. Als er een bemiddelingspoging wordt gedaan terwijl er al een schriftelijke klacht is ingediend, moet de student toestemming geven voor de bemiddeling en voor het eventueel uitstel van het afhandelen van de klacht. De termijnen lopen dan al.

Als het niet lukt om een klacht te voorkomen, is het belangrijk dat een student de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen. Alle mbo-scholen bieden deze nu al en vanaf 1 augustus 2017 is dit ook wettelijk verplicht. Wat er precies in de wet geregeld wordt ten aanzien van de klachtenbehandeling, staat in het volgende hoofdstuk.

### 3 Welke eisen zijn er in de wet- en regelgeving?

#### De Wet Educatie en Beroepsonderwijs

Vanaf 1 augustus 2017 is het klachtrecht voor het mbo van kracht. Het klachtrecht is 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 leidend voor de klachtenbehandeling in het mbo. Artikel 7.4.8a van de Web regelt het volgende:

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 Awb.
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.<sup>1</sup>
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.

Daarnaast schrijft de Web een Commissie van beroep voor de examens voor ten behoeve van het behandelen van beroepen ten aanzien van beslissingen van de examencommissie of examinatoren over examens. Een student kan hier terecht als hij het niet eens is met een beslissing van de examencommissie of van een examiner. Het gaat om een inhoudelijke behandeling van zo'n beslissing, vergelijkbaar met een bezwaarprocedure in het bestuursrecht. Deze commissie kan een beslissing vernietigen. In artikel 7.5.1. van de Web staat:

1. Het bevoegd gezag van een instelling of exameninstelling stelt al dan niet in samenwerking met één of meer bevoegde gezagsorganen van andere instellingen of exameninstellingen een commissie van beroep voor de examens in, dan wel sluit zich bij een dergelijke commissie aan. Beslissingen van de examencommissie of van de

---

<sup>1</sup> Bij de behandeling van de wet in de Tweede Kamer is een amendement aangenomen. Dit amendement regelt dat bestuurders van een instelling geen onderdeel uit mogen maken van een klachtencommissie van een instelling. Dit betreft zowel de klachtencommissie van de eigen instelling als de klachtencommissie van een andere instelling.

examinatoren kunnen worden onderworpen aan het oordeel van een commissie van beroep voor examens.

2. De commissie van beroep voor de examens bestaat uit een even aantal gewone leden en evenveel plaatsvervangende leden, een voorzitter, tevens lid, en een plaatsvervangend voorzitter
3. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de overige leden en plaatsvervangende leden worden door het bevoegd gezag benoemd voor een termijn van ten minste drie en ten hoogste vijf jaar. Zij zijn opnieuw benoembaar. De leden en de plaatsvervangende leden maken geen deel uit van het bevoegd gezag, van de inspectie of van een in [artikel 7.4.5](#) bedoelde examencommissie of examinator tegen de beslissing waarvan onderscheidenlijk van wie beroep kan worden ingesteld bij de commissie van beroep, noch zijn zij belast met de in [artikel 7.2.8, tweede lid, onder c](#), bedoelde beoordeling.
4. Op eigen verzoek wordt aan de leden en plaatsvervangende leden van de commissie van beroep voor de examens ontslag verleend. Bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar wordt hun ontslag verleend met ingang van de eerstvolgende maand. Zij worden ontslagen indien zij uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschikt zijn hun functie te vervullen alsmede indien zij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf zijn veroordeeld. Alvorens het ontslag op grond van het in de derde volzin bepaalde wordt verleend, wordt de betrokkene van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

### **De Algemene wet bestuursrecht**

Door de verwijzing in de Web naar een aantal artikelen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is het hoofdstuk over klachtenbehandeling uit de Awb gedeeltelijk ook van toepassing op de mbo-scholen. In bijlage 1 van dit servicedocument staan de wetsartikelen uit het hoofdstuk klachtenbehandeling van de Awb waar in de Web naar wordt verwezen en die daarmee per 1 augustus 2017 van kracht zijn voor het mbo.

### **Wet huis voor klokkenluiders**

Op grond van de Wet huis voor klokkenluiders moet de instelling een klokkenluidersregeling hebben. De instelling kan bepalen dat studenten ook gebruik kunnen maken van deze regeling.<sup>2</sup>

### **CAO MBO**

Scholen moeten op grond van de CAO MBO een klachtenprocedure voor klachten over seksuele intimidatie, geweld, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie, agressie en geweld inrichten. Deze klachtencommissie moet er verplicht zijn voor medewerkers, maar kan ook voor studenten worden opengesteld. In de klachtenregeling moet dan worden benoemd dat er meerdere klachtencommissies zijn. De wettelijke eisen van het klachtrecht, bijvoorbeeld ten aanzien van de onafhankelijkheid of de termijnen, zijn van toepassing.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> De Wet Huis voor klokkenluiders is vanaf 1 juli 2016 van kracht.

<sup>3</sup> CAO MBO, artikel 10.1 lid 4



Per 1 augustus is het klachtrecht in het mbo van toepassing conform de per die datum van kracht zijnde bepalingen. Andere (wettelijke) procedures worden niet vervangen door het klachtrecht, en mogen gewoon blijven bestaan. Als de scholen zelf al een klachtenregeling hadden, dan moet deze aan de nieuwe wetgeving worden aangepast. Het is echter niet zo dat over de onderwerpen waar al andere procedures voor bestaan, niet ook een klacht als bedoeld in artikel 7.4.8. a van de Web kan worden ingediend. Het één sluit het ander dus niet uit. Om te bepalen welke procedure het beste kan worden gevolgd, ligt de sleutel bij de bedoeling van de student. Het gaat er op wat de student precies wil bereiken met het formeel aanklaarten van zijn probleem. Een student heeft het recht om op elk moment een klacht in te dienen, er zijn geen voorschriften voor het volgen van een bepaalde volgorde in procedures. Het klachtrecht en de commissie van beroep voor de examens zijn de wettelijk geregeld. De Web geeft daarvoor een aantal minimumvereisten. Het is aan de school te bepalen of zij daarnaast andere (niet wettelijke) procedures voor de student in stand willen houden. Daarbij is het wel van belang dat het voor de student duidelijk is dat hij altijd een klacht volgens het wettelijke klachtenrecht in kan dienen. Ongeacht of er gebruik wordt gemaakt van andere procedures. De toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor de student niet uit het oog worden verloren.

### **Medezeggenschap**

De studentenraad heeft instemmingsrecht op de beroeps- en klachtenregeling van de mbo-school op grond van artikel 8a 2.2, derde lid, onderdeel c, van de Web. De MBO Raad beveelt aan om op de klachtenregeling te vermelden dat de studentenraad heeft ingestemd met deze klachtenregeling. Ook wijzigingen in de klachtenregeling moeten ter instemming aan de studentenraad worden voorgelegd.

### **Kwaliteitszorg**

Artikel 1.3.6, eerste lid, van de Web schrijft voor dat elke school een systeem van kwaliteitszorg moet hebben. Dat systeem moet er voor zorgen dat het onderwijs van goede kwaliteit is, dat allerlei zaken op de school goed verlopen en dat, onder andere, personeel en studenten een rol kunnen spelen bij de beoordeling en verbetering van de kwaliteit. Een klachtenprocedure is een onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem, naast bijvoorbeeld medezeggenschap. De signalen die in klachten naar voren komen, kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. In een goed systeem van kwaliteitszorg gebeurt dit ook. Bij kwaliteitszorg gaat het niet alleen over grote onderwerpen als de kwaliteit van het onderwijs, de examens, de leerprocessen, de begeleiding en de bedrijfsprocessen op de school. De zogenaamde 'kleine kwaliteit' is ook heel belangrijk. Dat zit in zaken als informatie, openheid, helderheid, toegankelijkheid, laagdrempeligheid en betrouwbaarheid.

### **Jaarverslagen**

Sinds 1 januari 2008 zijn er regels vanuit de overheid voor de jaarverslagen van mbo-scholen. In het jaarverslag moet aan allerlei zaken aandacht worden besteed. Eén van deze zaken is het verslag doen van de afhandeling van klachten.

### **Branchecode goed bestuur**

Sinds 1 augustus 2014 geldt de nieuwe Branchecode goed bestuur in het mbo. Hierin is de verantwoordelijkheid van het College van Bestuur opgenomen om te zorgen voor transparante klachtenregelingen, zowel voor 'externe belanghebbenden' (personen, (leer-)

bedrijven of instanties buiten de school), als voor 'interne belanghebbenden' (personeel, studenten/ouders). Deze verantwoordelijkheid is één van de lidmaatschapseisen voor aansluiting van een mbo-school bij de MBO Raad. Het is daarmee een verplichting waar de school aan moet voldoen. De Branchecode goed bestuur mbo bevat ook afspraken over monitoring en handhaving van de Branchecode. Eens in de twee jaar wordt de naleving van de code gemonitord. Bij een onafhankelijke handhavingscommissie kunnen meldingen worden gedaan als scholen niet aan de lidmaatschapseisen voldoen.

## **4 Wat zijn voorwaarden voor een goede klachtenafhandeling?**

### **Aandachtspunten bij een goede klachtenbehandeling:**

1. Heldere communicatie: een toegankelijkheid en vindbaarheid
2. De ombudsfunctie: ondersteuning bij het indienen van een klacht
3. Vertrouwelijkheid en geheimhouding
4. Onafhankelijkheid
5. Laagdrempeligheid: één loket
6. Tijdsafspraken en termijnregels

De MBO Raad en de JOB adviseren goed met deze principes rekening te houden bij de vormgeving van klachtenregelingen en -procedures. Een aantal principes is met ingang van 1 augustus 2017 wettelijk verankerd, zoals onder meer de onafhankelijkheid van de klachtencommissie en de termijnregels. In bijlage 2 is een voorbeeldmodel voor een klachtenprocedure opgenomen die volgens deze principes is opgezet. Op basis van de zes uitgangspunten doen de JOB en de MBO Raad de volgende aanbevelingen voor de vormgeving van het beleid voor klachtenbehandeling:

### **1. Heldere communicatie: toegankelijkheid en vindbaarheid**

Het moet voor de student glashelder zijn waar hij informatie kan vinden over de klachtenregeling, hoe hij een klacht in moet dienen en welke procedure dan in werking wordt gesteld. De informatie moet voor de student in begrijpelijke taal geschreven zijn, met een duidelijke beschrijving van de stappen in de procedure en helderheid over de verantwoordelijkheden, rechten, plichten en termijnen. De regeling is laagdrempelig, transparant en moet makkelijk te vinden zijn via de website waarbij moet worden vermeden dat de student te vaak moet doorklikken. Ook is het goed om op diverse plekken informatie te geven over de klachtenregeling. Bijvoorbeeld in de onderwijsovereenkomst, de studiegids of in het informatiepakket dat de student aan het begin van de opleiding krijgt. De klachtenregeling kan ook op andere manieren toegankelijker worden gemaakt. Bijvoorbeeld door het zo eenvoudig mogelijk te maken om een klacht in te dienen via een speciale app. Ook de medewerkers van een mbo-school moeten de student op een duidelijke manier kunnen vertellen wat zijn rechten zijn en hoe hij een klacht in kan dienen. Het is aan de school om te bepalen op welke manier zij dit vormgeven. Het College van Bestuur is verantwoordelijk voor het vaststellen of wijzigen van de klachtenregeling. De studentenraad (deelnemersraad) heeft een wettelijk instemmingsrecht. Het College van Bestuur zou de studentenraad ook kunnen betrekken bij het beleid ten aanzien van de communicatie over de klachtenregeling.

### **2. De Ombudsfunctie: ondersteuning bij het indienen van een klacht**

Het verdient de aanbeveling een medewerker aan te stellen die de student ondersteunt in de informele fase van de klachtenprocedure, bijvoorbeeld door te mediëren in een gesprek tussen student en school of de rechten en plichten van de student begrijpelijk uit te leggen. Mocht deze informele fase niet tot een oplossing leiden, dan helpt deze medewerker de student bij het indienen van een klacht. Dit is een onafhankelijk persoon, die zich niet mag laten leiden door de belangen van het College van Bestuur, de managers of docenten. Het kan een ombudsman zijn, maar bijvoorbeeld ook een vertrouwenspersoon. Het spreekt voor

zich dat het voor studenten duidelijk moet zijn wie deze persoon is en hoe hij te bereiken is. Binnen de scholen kunnen verschillende functionarissen met deze taak worden belast. Dit kan een preventieve werking hebben en ervoor zorgen dat een probleem van een student wordt opgelost voordat het formeel een klacht wordt. Ook kan een dergelijke functionaris ervoor zorgen dat wanneer er toch een klacht wordt ingediend, de procedure zorgvuldig verloopt. De functionaris kan de klachten monitoren en waar nodig verbetervoorstellen doen. De klachten kunnen daarmee een belangrijk instrument zijn voor kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering. Het is belangrijk dat het voor studenten helder is bij wie ze terecht kunnen met hun probleem.

Samen met de klager kan zo'n functionaris beslissen of zij zelf het probleem op kunnen lossen of dat de klacht de officiële klachtenprocedure ingaat. Deze functionaris kan de student verder helpen bij het indienen van een officiële klacht en bewaakt dat de klacht wordt behandeld volgens de bovengenoemde principes. Wanneer de school ervoor heeft gekozen om in formele klachtenprocedure een informele fase in te bouwen voorafgaand aan de formele procedure, kan een bemiddelingsgesprek worden georganiseerd. De school kan er ook voor kiezen om de informele fase bij de onafhankelijke ombudsman/vertrouwenspersoon te beleggen. Het is de keuze van de school of en zo ja hoe zij de informele fase vormgeven.

Een student kan altijd, met name bij het indienen van een klacht maar ook als de klachtenprocedure binnen de school al loopt, ondersteuning vragen bij de JOB. De JOB geeft informatie en advies aan mbo-studenten over onder meer hun rechten en plichten. De JOB neemt zelf geen klachten in behandeling en handelt geen klachten voor de student af. Op de website van de JOB ([www.jobmbo.nl](http://www.jobmbo.nl)) vinden studenten meer informatie. Hier is ook meer informatie te vinden over de rechten en de plichten van studenten en over de stappen die gezet kunnen worden.

### **3. Vertrouwelijkheid en geheimhouding**

Vertrouwelijkheid en geheimhouding lopende de klachtenbehandeling en ten aanzien van de registratie zijn van belang en worden dan ook in de Awb geborgd. Dit is geregeld in artikel 2.5. lid 1 van de Awb dat bepaalt dat:

*“...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...”*

Ook als de klachten worden geregistreerd ten behoeve van het jaarverslag, is het van belang dat rekening wordt gehouden met de privacy van de betrokkenen.

Voor het bespreken van problemen op het gebied van vertrouwensonderwerpen als seksuele intimidatie of misbruik, fysiek en psychisch geweld, discriminatie en extremisme is er in ieder geval een onafhankelijke vertrouwenspersoon aan te bevelen. De student kan er

ook voor kiezen om een vertrouwensinspecteur van de inspectie van het onderwijs te benaderen.

#### **4. Onafhankelijkheid**

Hierboven is al aangegeven dat onafhankelijkheid van de ombudsman/vertrouwenspersoon van belang is. Het is bovendien belangrijk dat de onafhankelijkheid van de klachtencommissie zo goed mogelijk wordt geborgd. In de wet is een artikel opgenomen over de onafhankelijkheid van de klachtencommissie. Daarin staat dat het College van Bestuur voorziet in een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden die geen deel uitmaken van het bevoegd gezag, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag. Bij de behandeling van de wet in de Tweede Kamer is een amendement aangenomen, dat erop toeziet dat bestuurders van een instelling geen onderdeel uit mogen maken van een klachtencommissie van een instelling. Dit betreft zowel de klachtencommissie van hun eigen instelling, als de klachtencommissie van een andere instelling.

Om een klachtencommissie onafhankelijk te laten zijn, bestaat de commissie bij voorkeur uit personen van binnen en buiten de school. Er is ook een reserve lid, dat kan optreden als één van de commissieleden zich bij een klacht niet meer onpartijdig kan opstellen en zich bij de behandeling daarvan tijdelijk moet terugtrekken. Als de klacht betrekking heeft op één van de leden van de klachtencommissie, dan mag deze persoon de klacht niet behandelen. De commissie heeft een goed onafhankelijk secretariaat. De commissie en haar secretariaat werken in vertrouwelijkheid en onder geheimhouding. De commissie stelt haar eigen werkwijze vast en legt deze vast in een reglement. Dit reglement is openbaar en gemakkelijk vindbaar. De samenstelling en bereikbaarheid van de commissie zijn bekend bij de studenten. De klachtenregeling moet volgens de Branchecode goed bestuur in het mbo op de website van de school geplaatst worden.

#### **5. Laagdrempeligheid: één loket**

De klachtenregeling die vanaf 1 augustus 2017 wettelijk verplicht wordt, is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht. Klachten die in dit kader kunnen worden ingediend, gaan in principe over "gedragingen". Maar een student moet ook een klacht in kunnen dienen over gedragingen die een besluit omvatten, bijvoorbeeld als hij vindt dat een besluit over verwijdering onzorgvuldig is genomen. In de Memorie van Toelichting van de Awb staat namelijk dat een gedraging ook een besluit kan omvatten<sup>4</sup>. Klachten over gedragingen die ook een besluit omvatten, vallen daarom ook onder de klachtenregeling die vanaf 1 augustus 2017 wettelijk verplicht is. Dit neemt niet weg dat scholen naast de klachtenregeling een eigen procedure kunnen hebben ingericht, bijvoorbeeld voor verwijderingsbesluiten. Maar de student moet ten alle tijden een klacht in kunnen dienen. De sleutel is de bedoeling van de student. Afhankelijk daarvan moet worden gezien wat de beste weg is om te bewandelen.

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 1997/98, 25837, nr. 3. Par. 8.3.

Het klachtrecht doet ook niet af aan het feit dat er ook een Commissie van beroep voor de examens moet zijn waar de student terecht kan als hij het niet eens is met een besluit van de examencommissie of een examinator.

Soms is het lastig van te voren te bepalen waar het gevoel van onvrede van de student precies over gaat, wat de student wil bereiken en welke procedure het beste kan worden gevolgd. Dat kan voor studenten erg onoverzichtelijk zijn. De sleutel om te bepalen welke procedure moet worden gevolgd, is de bedoeling van de student. Om het voor de student zo laagdrempelig mogelijk te maken, en ook voor een goed verloop van de afhandeling van het probleem van de student, verdient het de aanbeveling één loket in te richten voor het indienen van een klacht. bezwaar en/of beroep en te zorgen voor een medewerker die de student daarbij kan ondersteunen.

Als het niet direct duidelijk is wat de student wil bereiken, dan kan deze medewerker inzicht geven in de procedures die er zijn en afhankelijk, van de bedoeling van de student, adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd. Het is dan nodig de student goed te bevragen wat hij precies wil bereiken met het formeel aankaarten van het probleem. Dit zou bijvoorbeeld kunnen in een bemiddelingsgesprek met of via de onafhankelijke ombudsman. Maar dat kan bijvoorbeeld ook door gericht vragen te stellen op het algemene klachtenformulier. Als het in een bemiddelingsgesprek niet lukt om een formele procedure te voorkomen, kan de student in elk geval verder worden geholpen bij het in gang zetten van de juiste procedure. De student is uiteindelijk degene die bepaalt welke procedure hij in gang wil zetten.

## **6. Tijdsafspraken en termijnregels**

Per 1 augustus 2017 wordt een aantal procedurestappen en termijnen wettelijk voorgeschreven. Zo moet de klager altijd een schriftelijke ontvangstbevestiging van zijn klacht krijgen. De MBO Raad en JOB adviseren om de ontvangstbevestiging per omgaande te versturen. De Awb bepaalt vervolgens dat indien een adviesinstantie wordt ingeschakeld de klacht binnen tien weken na indiening moet worden afgehandeld. In het mbo is een dergelijke instantie, te weten de klachtencommissie, verplicht voorgeschreven.

De termijn van tien weken, kan met maximaal vier weken worden verdaagd. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daar schriftelijk mee instemt. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen, moet de student hier uiterlijk binnen vier weken schriftelijk van op de hoogte worden gesteld. De student kan een klacht indienen tot maximaal één jaar nadat de gedraging waar de klacht over gaat, heeft plaatsgevonden. De school en de studentenraad kunnen hier een langere termijn over afspreken.

De MBO Raad en JOB adviseren om deze termijnen duidelijk te communiceren. Evenals vanaf welk moment de termijnen gaan lopen. Volgens de Awb is dat wanneer de klacht op papier is ingediend, een zogenaamd klaagschrift. De Memorie van Toelichting biedt ook de mogelijkheid dat klachten mondeling worden ingediend. Daar zijn verder geen wettelijke

---

<sup>5</sup> Wijziging van de Wet educatie en beroepsonderwijs met betrekking tot enkele kwaliteitsaspecten in het beroepsonderwijs, memorie van toelichting, p 15 onder 6.2.1

voorschriften voor, behalve dat de klacht behoorlijk moet worden afgehandeld. Dat betekent in praktijk dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen mondelinge klachten en de informele fase. En bovendien dat de mondelinge klacht vastgesteld en bevestigd moet worden voordat de klacht in behandeling wordt genomen. Hier moet in de klachtenprocedure en regeling rekening mee worden gehouden.

De school zou bijvoorbeeld een stappenplan op de website of op intranet kunnen plaatsen met daarin de termijnen in de procedure. In bijlage 4 van dit servicedocument staat een voorbeeldmodel stappenplan. Als de school ervoor kiest om in alle gevallen het probleem eerst via een informele bemiddelingspoging op te lossen, is het van belang dat dit helder aan de student wordt gecommuniceerd. Bijvoorbeeld in het stappenplan op de website, maar ook bij de ontvangstbevestiging van het klaagschrift. Op het moment dat de bemiddelingspoging wordt gestart als er al een klacht op papier is ingediend, moet de student instemmen met een bemiddelingspoging. Het moet voor de student helder zijn op welke termijn het bemiddelingsgesprek plaatsvindt, en ook vanaf welk moment de formele fase in werking treedt en hij een reactie kan verwachten. De student moet weten waar hij/zij in het proces is.

### **Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?**

De Algemene wet bestuursrecht geeft een aantal redenen aan waarbij het bevoegd gezag niet verplicht is om een klacht in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld als:

- Er al een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en deze volgens de procedure is behandeld.
- Als de gedraging langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Als de klager bezwaar had kunnen maken.
- Als de klager beroep had kunnen instellen, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld.
- Als er al een procedure bij een civiele rechter loopt.

Het is aan het College van Bestuur om te bepalen of zij in deze gevallen al dan niet de klacht in behandeling neemt. Het is in elk geval belangrijk dat duidelijk wordt gecommuniceerd als een klacht niet in behandeling wordt genomen en waarom dat zo is.

### **Jongerenorganisatie beroepsonderwijs**

Een student kan altijd, met name bij het indienen van een klacht maar ook als de klachtenprocedure binnen de school al loopt, ondersteuning vragen bij de JOB. De JOB geeft informatie en advies aan mbo-studenten over onder meer hun rechten en plichten. De JOB neemt zelf geen klachten in behandeling en handelt geen klachten voor de student af. Op de website van de JOB ([www.jobmbo.nl](http://www.jobmbo.nl)) vinden studenten meer informatie. Hier is ook meer informatie te vinden over de rechten en de plichten van studenten en over de stappen die gezet kunnen worden.

### **Landelijke Klachtencommissie onderwijs**

Als de wetgeving voor het klachtrecht per 1 augustus 2017 ingaat, dan kan de mbo-school – met instemming van de deelnemersraad - er voor kiezen om zelf een klachtencommissie in te richten of om aan te sluiten bij een (reeds bestaande) klachtencommissie buiten de

instelling<sup>6</sup>. Bij de Stichting Onderwijsgeschillen is sprake van een Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (de LKC). Op dit moment zijn er 38 mbo-instellingen aangesloten bij de LKC van Stichting onderwijsgeschillen.

Het voordeel van het extern beleggen van de klachtencommissie is dat de onafhankelijkheid maximaal is geborgd. Een voordeel van een eigen klachtencommissie kan zijn dat deze laagdrempeliger en toegankelijker is voor de student. Bijvoorbeeld omdat de student minder reistijd heeft als hij naar een hoorzitting moet gaan. Het is de afweging van de mbo-school in samenspraak met de deelnemersraad of zij de klachtencommissie zelf organiseren of dat zij dit liever uit willen besteden. De deelnemersraad heeft immers instemmingsrecht over de klachtenregeling, waarvan de klachtencommissie deel uit maakt.

In beide gevallen moeten de naam en contactgegevens duidelijk vindbaar zijn voor studenten. Die gegevens moeten in ieder geval ook zijn opgenomen in de klachtenregeling van de school. Als de school kiest voor de klachtencommissie van de Stichting Onderwijsgeschillen, dan moet de school zich bij die klachtencommissie aansluiten. Dat kan via het aansluitingsformulier dat op de website van Stichting Onderwijsgeschillen te vinden is. Als een school is aangesloten bij deze klachtencommissie, kunnen naast personeelsleden ook studenten en derden bij deze commissie een klacht indienen. Informatie hierover is te vinden op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl), onder Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Naast de Landelijke klachtencommissie onderwijs bij stichting onderwijsgeschillen is er de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs voor de confessionele scholen die zijn aangesloten bij Verus.

### **Rechter**

Als een student zich niet wil neerleggen bij de uitspraak van de klachtencommissie binnen de instelling of van de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, kan hij naar de Burgerlijke rechter stappen.

---

<sup>6</sup> Op grond van artikel 7.4.8. a moet het bevoegd gezag met inachtneming van de voorgaande leden de klachtenbehandeling nader uitwerken in een regeling. Het derde lid gaat over het voorzien in een klachtencommissie, dit moet daarom nader in de regeling worden uitgewerkt. De deelnemersraad heeft instemmingsrecht op de klachtenregeling.



## **Bijlage 1: Klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9 Awb)**

Noot van de redactie: In deze bijlage is het hele hoofdstuk over klachtenbehandeling uit de Awb opgenomen. De cursief gedrukte artikelen zijn niet van toepassing op het mbo.

### **Titel 9.1. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan**

#### **Afdeling 9.1.1. Algemene bepalingen**

##### **Artikel 9:1**

*1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.*

*2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.*

##### **Artikel 9:2**

*Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.*

##### **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, is van overeenkomstige toepassing.

## **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.

## **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.

*2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.*

## **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;

c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden<sup>7</sup>,

d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;

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,

*f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.*

---

<sup>7</sup> Een bestuursrechtelijk bezwaar bestaat niet in het onderwijs en daarmee is dit artikel in de praktijk niet van toepassing op het mbo. Dat geldt ook voor artikel d.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

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:

a. de klacht kennelijk ongegrond is,

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.

2. *Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.*

## **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**

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.

## **Artikel 2.5. lid 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.

## **Bijlage 2: Verplichtingen in de Branche-code goed bestuur in het mbo**

Verantwoordelijkheden colleges van bestuur

De Branche-code bevat een hoofdstuk 'Verantwoordelijkheden van colleges van bestuur', die als lidmaatschap-eisen 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.

### **Bijlage 3: Voorbeeld voor een klachtenprocedure**

1. Voordat de student een formele procedure wil starten om tot een oplossing te komen van zijn probleem, kan er eerst een informele bemiddelingsfase in gang worden gezet met als doel te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht en/of bezwaar. Als deze bemiddelingspoging niet lukt, kan de student overgaan tot het indienen van een formele klacht en/of bezwaar<sup>8</sup>. De student kan echter ook zonder bemiddeling al een klacht indienen. Dan kan bemiddeling een onderdeel zijn van de formele afhandeling binnen de lopende termijn van tien weken. De school kan een onafhankelijk functionaris, een ombudsman, aanstellen die de student bevrageet naar zijn bedoeling en de gewenste oplossing en aan de hand daarvan kan adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd.
2. De klacht wordt door de student schriftelijk en gemotiveerd bij de klachtencommissie ingediend, ter attentie van de voorzitter. Dit kan per brief en digitaal. Als een student het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van een onafhankelijk persoon die binnen de instelling is belast met klachtenbehandeling. Dit is bij voorkeur een persoon die fulltime met taken op het gebied klachten bezig is: bemiddeling, advisering over rechten en plichten en het helpen van studenten voorafgaand aan en tijdens de klachtenprocedure. Deze persoon is goed en gemakkelijk bereikbaar. Vanaf het moment dat de klacht schriftelijk is ingediend, beginnen de formele termijnen voor het afhandelen van een klacht te lopen. Als een klacht mondeling is ingediend, dan moet de klacht schriftelijk worden bevestigd.
3. Na de ontvangst van de klacht, beoordeelt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet-ontvankeijk is, dan wordt de student hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor de klachten die wel ontvankeijk zijn gaat de procedure als volgt verder:
4. De student krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de klachtencommissie is. De klacht wordt in principe binnen tien weken afgehandeld. De klacht kan vier weken worden verdaagd. Verder uitstel kan alleen als de klager daar schriftelijk mee instemt.
5. De klachtencommissie analyseert een klacht die bij de commissie thuishoort op zijn zwaarte en belang. Bij een zware klacht zet de commissie de procedure voort. Bij een klacht met een lichter karakter kan eerst bemiddeling worden geprobeerd. Dit kan alleen als de student daarin toestemt. Vertraging van de afhandeling van de klacht wordt hierbij zoveel mogelijk voorkomen, door bij bemiddeling snel te werken. Lichtere klachten kunnen ook door één lid van de commissie worden afgehandeld.

---

<sup>8</sup> N.b. hier wordt niet een bezwaar in de zin van de Awb bedoeld

6. Het verdient aanbeveling om als onderdeel van de formele klachtenprocedure eerst bemiddeling te proberen. De student moet hier wel mee instemmen. Als er bemiddeling komt gaat de procedure als volgt verder. Als er geen bemiddeling komt, kunnen de stappen 6 tot en met 11 worden overgeslagen en doorgegaan worden met stap 12. In beide gevallen lopen de wettelijke termijnen van afhandeling van de klacht gewoon door.
7. De functionaris (de voor klachtenafhandeling verantwoordelijke persoon binnen de school) wordt door de commissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Hij krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de klachtencommissie en vraagt de student zo nodig om een verdere toelichting.
8. Met de student en de verweerder<sup>9</sup> maakt de functionaris afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen om het onderwijs te kunnen laten doorlopen.
9. De functionaris voert een gesprek met beide betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de student daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De functionaris doet in dit gesprek een voorstel om eruit te komen.
10. Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan de klachtencommissie.
11. Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de functionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en verweerder.
12. Als het niet lukt om met de betrokkenen bij een klacht er met bemiddeling uit te komen, kan worden overwogen de bemiddeling voort te zetten met personen hoger in de school. Het is aan de student om dit af te wegen. Als het bijvoorbeeld met een docent niet lukt om er uit te komen, kunnen er vervolgpogingen worden gedaan met een opleidingsmanager, een unitdirecteur of in laatste instantie wellicht het college van bestuur. De stappen 8, 9 en 10 hierboven worden dan opnieuw doorlopen. Om het tempo van de bemiddeling erin te houden, is het wenselijk deze nieuwe stappen binnen een paar dagen te zetten.

Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging, gaat de procedure als volgt verder:

---

<sup>9</sup> De verweerder kan een persoon zijn, waarop een klacht direct betrekking heeft. Als een student een klacht heeft over de school, is er geen verweerder in directe zin. In dat geval wijst het college van bestuur iemand aan die namens de school in de procedure optreedt. Deze wordt in deze procedure ook 'verweerder' genoemd.

13. De commissie stelt de student in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De student kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
14. De commissie stelt de verweerder in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De verweerder kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze. Het mondeling verweer kan van tevoren met een schriftelijk verweer worden onderbouwd.
15. De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. De school verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.
16. Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de verweerder blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de commissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reserve lid van de commissie.
17. De zittingen van de commissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
18. De beraadslagingen van de commissie leiden bij voorkeur tot uitspraken waar alle commissieleden het mee eens zijn (consensus). Als dat niet lukt moeten twee van de drie commissieleden akkoord gaan met een uitspraak (meerderheid). De commissie gaat door met zijn beraadslagingen tot er tenminste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet mogelijk.
19. De commissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag. Dit rapport gaat vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen van de commissie aan het bevoegd gezag. Rapport bevat ook het verslag van het horen. Als het bevoegd gezag afwijkt van het advies, wordt het advies van de commissie meegezonden. Het bevoegd gezag stuurt het verslag van de horen en het rapport van bevindingen van de commissie en de conclusies naar de student. De uitspraak wordt in voor de student begrijpelijke taal opgesteld. De uitspraak van de commissie is een advies. Het is geen bindend advies omdat het bevoegd gezag van het advies mag afwijken mits dit wordt gemotiveerd. Als de student kan als hij na het afhandelen van de klacht niet tevreden is, altijd naar de rechter stappen.
20. De commissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document, dat eveneens wordt opgeslagen in het in 9 bedoelde archief.
21. De commissie brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en verweerders worden in dit verslag niet genoemd.



22. De registratie van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die de klachtenfunctionaris ontvangt en de jaarverslagen van de klachtencommissies worden door de school actief gebruikt bij de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en bij de verbeteringen binnen de kwaliteitszorg.

## Bijlage 4: Voorbeeldmodel stappenplan klachtenprocedure

1.	Informeel fase, bemiddeling om in onderling goed overleg tot een oplossing te komen.	Geen formele termijn, in onderling overleg	→	Probleem naar tevredenheid opgelost, er volgt geen formele klacht.
<p><i>Als het niet lukt het probleem informeel op te lossen en de student besluit om een formele klacht in te dienen</i></p>				
2.	De student dient een klaagschrift in. De termijnen gaan lopen op het moment dat het klaagschrift is ingediend.	Mogelijk tot 1 jaar na de gedraging waar de klacht over gaat, tenzij school en studentenraad een langere termijn afspreken.		
3.	De school stuurt de student een ontvangstbevestiging van het klaagschrift.	Advies: binnen vijf werkdagen maar uiterlijk binnen twee weken.		
4.	Eventueel: de school organiseert een bemiddelingspoging. Om de termijnen te kunnen opschorten moet de student hier wel mee instemmen.	Geen termijn, in onderling overleg	→	Probleem naar tevredenheid opgelost, de procedure wordt gestopt.
5.a	Als de klacht in behandeling wordt genomen. afhandeling van de klacht.	Tien weken		
5.b	Als de klacht niet in behandeling wordt genomen moet de klachtencommissie dit schriftelijk aan de student laten weten met een verwijzing naar de reden.	Vier weken		
6.	Verdaging van de afhandeling. De student wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.	Vier weken		
7.	Verdere verdaging van de afhandeling van de klacht kan alleen met instemming van de student.	Termijn in onderling overleg		
<p>De student krijgt van het bevoegd gezag een schriftelijke reactie van het verslag van het horen en het rapport van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies. Voorafgaande daaraan stuurt de klachtencommissie het verslag van het horen en het rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag.</p>				

## Bijlage 5: Schematisch overzicht klachtenbehandeling

Student ervaart een probleem	
Informeel fase, bemiddeling	
Als het probleem niet is opgelost, kan de student vervolgstappen nemen. Hieronder staat wat de wettelijke eisen zijn, en wat aanvullend kan worden geregeld. De keuze is uiteindelijk aan de student welke procedure hij wil volgen.	
<i>Wettelijke geregeld</i>	<i>Wettelijk geregeld</i>
Commissie van beroep voor de examens op basis van artikel 7.5.1. van de Web. Deze commissie behandelt beroepen t.a.v. beslissingen van examencommissies en examinatoren. Het gaat om een inhoudelijke behandeling vergelijkbaar met een bezwarenprocedure in het bestuursrecht.	Klachtenrecht op basis van artikel 7.4.8.a van de Web. Er moet een klachtenregeling zijn en een onafhankelijke klachtencommissie. De student kan altijd een klacht over een onderwerp indienen, ongeacht of er gebruik wordt gemaakt van andere procedures.
<i>Optioneel</i>	<i>Optioneel</i>
Eventuele andere interne procedures bijvoorbeeld een procedure voor de verwijdering. Of het openstellen van de klokkenluidersregeling voor studenten.	De klachtencommissie voor klachten over seksuele intimidatie, geweld en discriminatie die de school op grond van artikel 10.1 van de CAO MBO heeft, kan worden opengesteld voor klachten van studenten. Dit moet dan worden opgenomen in de klachtenregeling en de voorwaarden uit artikel 7.4.8.a zijn dan van toepassing.