

# Klachtencommissie Goed Bestuur MBO

## Reglement

Taak: externe klachtenprocedure  
(Branchecode goed bestuur in het MBO, paragraaf 5.3.)

---

### **Inleiding**

Bij besluit van het Platform Raden van Toezicht mbo-instellingen en de Vereniging MBO Raad d.d. 2 februari 2010, is de Klachtencommissie Governance en Beloning MBO ingesteld.

De Klachtencommissie Governance en Beloning MBO (nader te noemen: de commissie) is een orgaan, dat onafhankelijk functioneert ten opzichte van de instellingen in de mbo-sector en de MBO Raad. De commissie vond bij haar instelling haar basis in de code 'Goed bestuur in de bve-sector' d.d. 1 januari 2009 (de governancecode BVE). Sinds 1 augustus 2014 is er een nieuwe code: de Branchecode goed bestuur in het MBO.

Per 1 januari 2016 is een ministeriele regeling van kracht geworden voor de beloning van bestuurders in de onderwijssector. De minister handhaaft deze regeling zelf. Daarmee is de taak van de commissie m.b.t. de beloning van bestuurders vervallen. De commissie heet daarom sinds 1 januari 2016: Klachtencommissie Goed Bestuur MBO. Omdat de nieuwe code door de leden van de Vereniging MBO Raad is vastgesteld, is vanaf 1 januari 2016 de MBO Raad de opdrachtgever van de commissie.

De commissie behandelt klachten tegen het niet naleven van de Branchecode goed bestuur in het MBO, conform paragraaf 5.3. van die code.

Ter behandeling van ingediende klachten op basis van voornoemde paragraaf, hanteert de commissie het onderstaande reglement.

### **1. Taakstelling/opdracht**

Zowel externe als interne belanghebbenden kunnen bij de Commissie een klacht indienen tegen het niet naleven van de Branchecode goed bestuur in het MBO (nader te noemen: de code), indien een belanghebbende daardoor in zijn of haar belang meent te worden getroffen.

Op basis van de code heeft de commissie de volgende taakstelling: het behandelen van klachten van belanghebbenden en daarover uitspraken te doen.

### **2. Belanghebbenden en klachten**

1. Belanghebbenden zijn personen of instanties wier belang rechtstreeks door het niet naleven van de code door een mbo-instelling is getroffen.

2. Belanghebbenden kunnen een klacht indienen, indien zij van mening zijn dat de bovengenoemde code niet wordt nageleefd en zij daardoor menen in hun belang te worden getroffen.

3. De commissie stelt vast of een klager belanghebbende is alsmede tegen wie en/of welke instelling(en) de klacht(en) zich richt(en).

4. Klachten kunnen worden ingediend tot 3 jaar nadat het feit waartegen de klacht is gericht, zich heeft voorgedaan.

5. Voordat de commissie de klacht in behandeling neemt, onderzoekt de commissie of de klager de daartoe bij de betreffende instelling openstaande (interne) procedures heeft gevolgd om tot een oplossing van de klacht te komen. Indien klager dat niet heeft

gedaan, kan de commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren en de klager terugverwijzen naar de betreffende instelling.

6. Indien de commissie van oordeel is dat er sprake is van niet-ontvankelijkheid en de zaak daarom niet voor behandeling in aanmerking komt, wordt de klager:

- door de secretaris telefonisch op de hoogte gesteld van het oordeel (indien telefoonnummer beschikbaar);
- de niet-ontvankelijkheid per e-mail en/of gewone post medegedeeld;
- zo mogelijk verwezen naar andere mogelijkheden/instellingen om de klacht te laten behandelen.

### **3. Samenstelling**

1. De commissie bestaat uit vijf personen, waaronder de voorzitter. De voorzitter, de leden en het secretariaat mogen geen binding hebben met de MBO Raad, het Platform Raden van Toezicht mbo-instellingen, de mbo-instellingen en de Raden van Toezicht van de mbo-instellingen.

2. De voorzitter en leden van de commissie worden op voordracht van de commissie benoemd door de MBO Raad. De voorzitter wordt in functie door de MBO Raad benoemd.

3. Bij de samenstelling van de commissie wordt tenminste rekening gehouden met de volgende deskundigheden: inzicht in bestuurlijke vraagstukken, juridische deskundigheid, kennis van en inzicht in vraagstukken van goed bestuur, kennis van en inzicht in de mbo-sector en de mbo-instellingen.

4. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Daarna is herbenoeming mogelijk voor een periode van maximaal vier jaar.

5. De commissie voorziet in haar eigen onafhankelijke secretariaat. Het adres van het secretariaat van de commissie wordt bekend gemaakt op de internetsite van de MBO Raad.

### **4. Algemeen**

1. Klager en beklagde zijn verplicht de commissie alle informatie te leveren waar de commissie om vraagt.

2. De commissie is verplicht tot hoor en wederhoor.

3. De commissie is gerechtigd om bij andere partijen dan klager of beklagde informatie in te winnen. De mbo-instellingen zijn verplicht deze informatie te leveren.

4. De commissie werkt in beginsel in openbaarheid. De commissie kan besluiten een zaak achter gesloten deuren te behandelen en wel op basis van de volgende criteria:

- ter waarborging van de privacy van klager en/of beklagde, al dan niet op diens c.q. hun verzoek;
- indien openbare behandeling zich verzet tegen de openbare orde.

5. De commissie streeft er naar om de behandeling van een klacht binnen een redelijke termijn af te wikkelen waarbij de commissie zich richt op termijnen zoals opgenomen in dit reglement.

6. Van elke zaak wordt door het secretariaat een volledig schriftelijk dossier opgemaakt.

## **5. Procedure**

### **5.1. Klacht en verweer**

#### **5.1.1. Het formuleren van de klacht**

1. Een klacht dient schriftelijk dan wel per e-mail te worden ingediend bij het secretariaat van de commissie onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede dagtekening. Het secretariaat stuurt de klager(s) per omgaande een ontvangstbevestiging.
2. Mondelinge, telefonische alsmede anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. De commissie biedt de klager(s) zo nodig aan om hem/haar/hen te (laten) helpen bij het formuleren van de klacht(en).
4. De commissie formuleert, al dan niet na de ondersteuning als bedoeld in lid 3, de ingediende klacht(en) in samenvattende vorm en legt dit voor akkoord voor aan de klager(s). Daarbij wordt tevens een bevestiging gevraagd tegen wie en/of welke instelling de klacht zich richt.
5. De commissie stelt na het akkoord als bedoeld in lid 5, de beklagde(n) zo spoedig mogelijk bij aangetekend schrijven in kennis van de ingediende klacht(en). Tegelijkertijd stelt de commissie de MBO Raad op de hoogte van de klacht en tegen welke instelling de klacht is ingediend.
6. De klager dient aan te geven tegen welke persoon en/of instelling de klacht zich richt, alsmede een aanduiding van de aangelegenheid waartegen de klacht zich richt. Deze aangelegenheid moet herleidbaar zijn naar een of meer onderdelen van de code. In de formulering van de klacht moet daarom worden aangegeven op welk(e) onderdeel(e)n van de code de klacht betrekking heeft.
7. Het formuleren en (nader) toelichten van de klacht(en) dient binnen vier weken na ontvangst van de klacht(en) te zijn afgerond. In bijzondere omstandigheden kan de commissie deze termijn verlengen.

#### **5.1.2. Verweer**

1. De beklagde wordt, tegelijkertijd met het in kennis stellen van de klacht conform artikel 5.1.1. lid 6, door de commissie in de gelegenheid gesteld binnen een door de commissie conform lid 2 bepaalde termijn, schriftelijk zijn standpunt aan de commissie kenbaar te maken en daartoe een verweerschrift in te dienen.

Het verweerschrift dient in elk geval aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- stukken waaraan expliciet in het verweerschrift wordt gerefereerd, dienen als bijlage bij het verweerschrift te worden gevoegd;
- de stukken dienen in chronologische volgorde te worden genummerd en te worden vergezeld van een totaaloverzicht van de bijlagen.

Aanlevering van het verweerschrift dient bij voorkeur per e-mail te geschieden.

2. Het verweerschrift dient binnen vier weken na de mededeling als bedoeld in lid 1 bij het secretariaat van de commissie te zijn ontvangen. In bijzondere omstandigheden kan de commissie, al dan niet op verzoek van de beklagde, deze termijn verlengen.
3. De commissie doet de klager(s) zo spoedig mogelijk een afschrift van het verweerschrift toekomen.

4. Indien de beklagde niet aan het verzoek als bedoeld in de leden 1 en 2 voldoet, gaat de commissie over tot behandeling van de klacht.

## **5.2. Bemiddeling door of via de commissie**

### **5.2.1. Bemiddeling**

1. Indien daartoe aanleiding bestaat, probeert de commissie in eerste aanleg de partijen (nader) tot elkaar te brengen en de kwestie in gemeen overleg op te lossen. De commissie kan daartoe o.a. het inschakelen van een gecertificeerd mediator voorstellen.

2. Indien de klacht niet bemiddelbaar blijkt, vervolgt de commissie de behandeling van de klacht tot aan de uitspraak.

## **5.3. Behandeling van de klacht**

### **5.3.1. Mondeling of schriftelijk**

1. De commissie bepaalt of een zaak schriftelijk of mondeling wordt behandeld.

2. In het geval de commissie besluit de zaak schriftelijk te behandelen, doet het daarvan gemotiveerd schriftelijke mededeling aan de klager en de beklagde.

3. Indien de klager en/of de beklagde bezwaren hebben tegen een schriftelijke behandeling, kan de commissie besluiten alsnog over te gaan tot een mondelinge behandeling.

4. Mondelinge behandeling vindt plaats conform het bepaalde in artikel 5.3.2. van dit reglement.

### **5.3.2. Hoorzitting**

1. De commissie bepaalt een datum voor een hoorzitting en nodigt daartoe de klager en de beklagde bij aangetekend schrijven uit.

2. De hoorzitting wordt gehouden door ten minste twee leden van de commissie in aanwezigheid van de secretaris van de commissie.

3. Het verhandelde ter hoorzitting wordt meegenomen in het onderzoek. Van de hoorzitting kan door de commissie een geluidsopname worden gemaakt die uitsluitend en alleen door de commissie kan worden gebruikt bij het tot stand brengen van het oordeel en advies. De geluidsopname wordt na sluiting van het onderzoek vernietigd.

4. Nadere gedingstukken/documenten die door klager of beklagde na de oproep tot een hoorzitting worden ingediend, dienen uiterlijk vijf dagen voor de bepaalde zittingsdag door het secretariaat van de commissie per e-mail te zijn ontvangen. Deze nadere gedingstukken/documenten dienen gelijktijdig aan de andere partij te worden toegezonden.

5. De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun standpunten mondeling toe te lichten.

6. De commissie kan vragen stellen aan de klager en de beklagde alsmede partijen in de gelegenheid stellen vragen aan elkaar te stellen en deze van een antwoord te voorzien.

7. De voorzitter kan, al dan niet op verzoek van partijen, te allen tijde besluiten de zitting te schorsen voor een nader te bepalen periode.

8. Alvorens de voorzitter de hoorzitting sluit, schorst hij de zitting voor een onderlinge beraadslaging door de commissie. Deze beraadslaging heeft tot doel om te constateren of de commissie zich voldoende geïnformeerd acht om een uitspraak te doen.

9. De voorzitter sluit de hoorzitting.

#### **5.4. Bijstand, getuigen en/of deskundigen, tolk**

1. De klager en de beklagde kunnen zich in alle gevallen laten bijstaan.

2. De commissie is (al dan niet op verzoek van klager of beklagde) bevoegd om getuigen en/of deskundigen te horen. In dat geval wordt van het horen een verslag opgemaakt, dat aan partijen wordt toegezonden. Het horen kan plaatsvinden door een delegatie van de commissie van ten minste twee leden en de secretaris.

3. Indien klager, beklagde, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een beëdigd tolk. In bijzondere gevallen kan de commissie bepalen dat deze kosten voor haar rekening komen.

#### **5.5. Uitspraak**

1. De commissie zal binnen vier weken na de zittingsdatum haar uitspraak aan partijen bekend maken.

In bijzondere omstandigheden kan de commissie besluiten deze termijn met ten hoogste zes weken te verlengen. Van deze verlenging wordt aan partijen mededeling gedaan.

2. De uitspraak van de commissie is bindend voor de betrokken partijen.

3. De uitspraak wordt geanonimiseerd m.b.t. natuurlijke personen, openbaar gemaakt via de website van de MBO Raad.

#### **6. Jaarverslag commissie**

1. De commissie brengt ten minste eenmaal per jaar schriftelijk verslag over haar werkzaamheden uit aan de opdrachtgevende partijen, waarin verantwoording wordt afgelegd over de behandelde zaken en de door de commissie gedane uitspraken.

2. Het jaarverslag is openbaar via de website van de MBO Raad.

#### **7. Onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.

#### **8. Meldingsplicht**

Indien de commissie in de procedure aanleiding ziet te veronderstellen dat er in strijd met wetgeving is gehandeld, meldt de commissie dit aan de voorzitter van de MBO Raad.

#### **9. Inwerkingtreding, citeertitel en wijziging**

1. Dit reglement heeft de goedkeuring van de Vereniging MBO Raad.

2. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2019.

3. Dit reglement kan worden gewijzigd door de commissie met goedkeuring van de Vereniging MBO Raad.
4. Een wijziging van dit reglement wordt onverwijld bekend gemaakt.
5. Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Klachtencommissie Goed Bestuur MBO, Taak: externe klachtenprocedure.

## **Bijlage:**

De Klachtencommissie Goed Bestuur MBO bestaat uit de volgende personen:

- De heer prof. dr. P. van Lieshout (voorzitter)
- Mevrouw M. Depondt-Olivers
- Mevrouw drs. H. Donkervoort
- Mevrouw prof. mr. M. Laemers
- De heer prof. dr. ir. R. Goodijk

De contactgegevens van het ambtelijk secretariaat van de Klachtencommissie Goed Bestuur MBO:

Klachtencommissie Goed Bestuur MBO  
T.a.v. mr. C.A.M. van Vught (ambtelijk secretaris)  
Merodelaan 63  
5062 JC Oisterwijk  
e: [info@cvvrechtspraktijk.nl](mailto:info@cvvrechtspraktijk.nl)  
m: 06 53 18 00 25