



Klachtenbehandeling in het mbo

Richtlijn voor scholen en studenten

2014



Titel	:	Klachtenbehandeling in het mbo
Project/Werkgroep	:	
Auteur(s)	:	MBO Raad, JOB
Illustraties	:	
MBO Raad	:	Houttuinlaan 6 Postbus 2051 3440 DB Woerden T: 0348 - 75 35 00 E: info@mboraad.nl I: www.mboraad.nl , www.jobmbo.nl
Woerden	:	
Versienummer	:	2014



Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Waarom moeten formele klachten worden voorkomen?	5
2.1	Waarom is een goede klachtenbehandeling noodzakelijk binnen mbo-scholen?	6
3	Welke eisen zijn er in de wet- en regelgeving?	7
4	Wat zijn voorwaarden voor een goede klachtenafhandeling?	9
4.1	Hoe ziet een goede klachtenprocedure eruit?	11
4.2	Wat zijn de mogelijkheden na het doorlopen van de klachtenprocedure?	11
	Bijlage 1: Klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9 Awb)	13
	Bijlage 2: Verplichtingen in de Branchecode goed bestuur in het mbo	17
	Bijlage 3: Voorbeeld voor een klachtenprocedure	18



1 Inleiding

Voor u ligt de geactualiseerde versie van Klachtenbehandeling in het mbo. Deze richtlijn van de MBO Raad (de brancheorganisatie van het middelbaar beroepsonderwijs) en de jongerenorganisatie beroepsonderwijs (JOB, de belangenbehartiger van alle mbo-studenten), is in 2009 tot stand gekomen omdat de behandeling van klachten binnen de mbo-instellingen (verder mbo-scholen of scholen) niet goed verliep. Onderzoeken van de Inspectie van het Onderwijs en van de JOB gaven een negatief beeld bij dit onderwerp. Sindsdien is er veel verbeterd in de behandeling van klachten. Alle scholen hebben een klachtenregeling, en vrijwel alle scholen hebben deze klachtenregeling op hun website staan. Daarbij hebben alle scholen een medewerker aangesteld om studenten te helpen bij het indienen van een klacht. En ook op landelijk niveau heeft de klachtenbehandeling meer aandacht gekregen. Het ministerie van OCW heeft in samenspraak met de MBO Raad, de NRTO en de JOB de Ombudslijn MBO ingericht. De Ombudslijn MBO is een tweedelijns klachtenorganisatie bedoeld om de klachtenafhandeling in het mbo verder te verbeteren.

De MBO Raad en de JOB zijn blij met de stappen die de mbo-scholen in de afgelopen jaren hebben gezet. Toch, zo blijkt ook uit een recente inventarisatie van de JOB, kan de klachtenbehandeling in het mbo nog verder worden verbeterd. Het gaat dan bijvoorbeeld over de vindbaarheid van de klachtenregeling op internet, de communicatie over de klachtenregeling of de toegankelijkheid (leesbaarheid) daarvan. Daarom hebben de MBO Raad en de JOB het initiatief genomen om deze handreiking te actualiseren. De handreiking kan door scholen en studentenraden worden gebruikt als hulpmiddel bij het verder verbeteren van zowel de klachtenbehandeling binnen de school als van de communicatie over deze regeling. In dit document zijn hierover richtlijnen te vinden. Het zijn richtlijnen die scholen en studenten in aanloop naar de wettelijke verplichting (naar verwachting najaar 2016) kunnen gebruiken bij de vormgeving van klachtenbehandeling. Voor meer informatie verwijzen we de lezer graag naar www.mboraad.nl of www.jobmbo.nl



2 Waaron moeten formele klachten worden voorkomen?

Formele klachtenprocedures hebben vaak een onbevredigende uitkomst. Eén van de partijen trekt aan het kortste eind en dat pakt vaak negatief uit voor de onderlinge verhoudingen. Er blijft altijd wel iets van een nare bijsmaak hangen. Scholen in het mbo moeten zich daarom maximaal inspannen om formele klachten van studenten te voorkomen. Dat kan door:

Onderwijs van goede kwaliteit te leveren.

Een groot deel van de klachten heeft betrekking op de kwaliteit van onderwijs en/of de communicatie daarover. Deze klachten zouden (grotendeels) voorkomen kunnen worden door de kwaliteit te verbeteren. 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. Hoe beter het onderwijs, des te minder klachten.

Goede relaties tussen de scholen en de studenten te creëren.

De studenten zijn de primaire klanten van de scholen en het is nodig om vanuit dat klantenbewustzijn vorm te geven aan goede relaties met de studenten. Dat geldt voor alle niveaus binnen de school, van het college van bestuur tot en met de leraren waarmee de studenten dagelijks te maken hebben. De studenten zijn naast klanten ook contractpartners van de school. Een student sluit met de school een onderwijsovereenkomst af en met de school en het erkend leerbedrijf samen een praktijkovereenkomst. Daar vloeien rechten en plichten uit voort, waarop je elkaar kunt aanspreken. Goede verhoudingen bereik je niet alleen door formeel allerlei zaken goed te regelen, zoals het overleg met de studentenraad (deelnemersraad) en het vastleggen van een deelnemersstatuut met de algemene rechten en plichten. Het is ook gewoon een kwestie van goed met elkaar omgaan. 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 zijn, ze moeten dus duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn.

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. Ook de andere kant van een klimaat is belangrijk: de student moet het gevoel hebben serieus genomen te worden en hij moet zich correct behandeld voelen opdat hij zich op school thuis kan voelen.



Contact te zoeken met studenten die problemen aangeven of een klacht overwegen.

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.

Eerst een bemiddelingspoging te doen, voordat een formele klacht wordt ingediend.

Een functionaris 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 klachten voorkomen.

2.1 Waarom is een goede klachtenbehandeling noodzakelijk binnen mbo-scholen?

Als het niet lukt om een klacht te voorkomen, is het erg belangrijk dat er de mogelijkheid is voor het indienen van een klacht. Alle mbo-scholen bieden deze mogelijkheid. Een goede klachtenbehandeling is zowel voor de individuele student als voor de school van belang. Streven naar kwaliteit vraagt om voortdurende reflectie en verbetering; bijvoorbeeld als het gaat om professionalisering van medewerkers op het gebied van klachtenbehandeling. Inzicht in de processen in een organisatie die mislopen en die goed gaan, is daarbij een belangrijke bron van informatie. In onze samenleving waar scholen zich dienstverlenend opstellen, mag verwacht worden dat er kwaliteit geleverd wordt. Als dat niet gebeurt, moet dit herkend en erkend worden.

Zoals gezegd is een goede klachtenbehandeling niet alleen belangrijk vanuit de student gezien. Ook vanuit de school is er een groot belang om dat goed te regelen. Bestuurders en managers binnen de mbo-scholen hebben er baat bij om serieus met de studenten om te gaan en ervoor te zorgen dat zij niet alleen kwalitatief goed onderwijs krijgen, maar op een serieuze wijze worden benaderd en behandeld. Óók als de student een klacht heeft. Een goede klachtenbehandeling is namelijk één van de belangrijkste middelen om serieus met de studenten om te gaan en is een onderdeel van wat 'goed bestuur' of 'governance' wordt genoemd.



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

De WEB

Een klachtenregeling is op dit moment niet voorgeschreven in de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB). De minister van OCW heeft echter wel bepaald dat de klachtenbehandeling wettelijk wordt verankerd, volgens planning vanaf het najaar 2016. Hierbij zal de Algemene wet bestuursrecht leidend zijn. Maar ook zonder een wettelijke verplichting is een goede klachtenprocedure erg belangrijk. Deze past bij de maatschappelijke verhoudingen tussen studenten en scholen en bij de positie van studenten in het mbo.

De Awb

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is formeel niet van toepassing op de mbo-scholen, maar heeft wel een hoofdstuk over klachtenbehandeling. Zolang de klachtenregeling niet in de WEB is verankerd, kan dat als richtlijn worden gebruikt bij de vormgeving van een klachtenregeling binnen de scholen. Bepalingen in de Awb gaan vooral over de manier waarop een klacht behandeld moet worden. Nauwkeurig is uitgeschreven wat er moet gebeuren vanaf het moment dat een klacht is ingediend tot en met de uitspraak daarover en de motivering daarbij. In bijlage 1 is de officiële tekst van dit onderdeel van de Awb opgenomen.

Kwaliteitszorg

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 kwaliteitszorg, naast bijvoorbeeld medezeggenschap. Bij zo'n procedure kan de tekst uit de Awb (bijlage 1) of het voorbeeld uit bijlage 3 gebruikt worden.

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 en betrouwbaarheid.

Jaarverslagen

Sinds 1 januari 2008 zijn er nieuwe 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

Vanaf 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' (mensen, (leer-)bedrijven of instanties buiten de school), als voor 'interne belanghebbenden' (personeel, studenten/ouders). Deze verantwoordelijkheid is een van de lidmaatschapseisen voor aansluiting van de 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. 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?

Er zijn zeven belangrijke principes bij een goede klachtenbehandeling:

1. Onafhankelijkheid
2. Vertrouwelijkheid en geheimhouding
3. Toegankelijkheid en vindbaarheid
4. Helderheid in de procedure
5. Tijdsafspraken en termijnregels
6. Registratie
7. Kwaliteitsborging: monitoring, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering.

De MBO Raad en de JOB adviseren goed met deze principes rekening te houden bij de vormgeving van klachtenregelingen en -procedures. Op basis van deze uitgangspunten doen de JOB en de MBO Raad de volgende aanbevelingen:

Stel een ombudsman / (vertrouwens-)persoon aan, in wie studenten vertrouwen hebben en bij wie zij terecht kunnen met een klacht.

Dit is een onafhankelijk persoon, die zich niet mag laten leiden door de belangen van het college van bestuur, de managers, de leraren of de studenten. Het kan een ombudsman zijn, maar ook een mentor, klachtencoördinator of een vertrouwenspersoon. Binnen de scholen zijn verschillende functionarissen met deze taak belast. Dit kan een preventieve werking hebben en ervoor zorgen dat een klacht van een student wordt opgelost voordat het formeel een klacht wordt. Ook kan een dergelijke functionaris ervoor zorgen dat de procedure zorgvuldig verloopt en de klachten monitoren en waar nodig verbetervoorstellen doen. De klachten kunnen daarmee een belangrijk instrument zijn voor kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering.

Samen met de klager kan zo'n functionaris beslissen of zij zelf de klacht afhandelen of dat de klacht de officiële klachtenprocedure ingaat. Deze functionaris begeleidt de student verder bij het indienen van een officiële klacht en bewaakt dat de klacht wordt behandeld volgens de bovengenoemde principes. Hierboven is al aangegeven dat onafhankelijkheid van de ombudsman/vertrouwenspersoon van belang is. Ook zijn vertrouwelijkheid en geheimhouding lopende de klachtenbehandeling en ten aanzien van de registratie van belang. Het spreekt voor zich dat de klachtenregeling, maar ook de ombudsman/vertrouwenspersoon toegankelijkheid en vindbaarheid moet zijn. Ook moet de procedure voor studenten helder zijn, bijvoorbeeld waar het gaat over de tijdsafspraken en termijnregels en ook wat er wel/niet van de student wordt verwacht. Als de klachten worden geregistreerd ten behoeve van het jaarverslag, is het van belang dat rekening wordt gehouden met de privacy van de betrokkenen. In bijlage 3 is een voorbeeld model voor een klachtenregeling opgenomen die volgens deze principes is opgezet.

Voor klachten op het gebied van vertrouwensonderwerpen als seksuele intimidatie of misbruik, fysiek en psychisch geweld, discriminatie en



extremisme is in ieder geval een onafhankelijke vertrouwenspersoon nodig. Dit is bij voorkeur dezelfde persoon bij wie studenten ook terecht kunnen voor een klacht, maar dat hoeft niet.

Stel een klachtencommissie in, die objectief en onafhankelijk klachten behandelt en daarover uitspraken doet.

Het is van belang dat de onafhankelijkheid van deze commissie zo goed mogelijk wordt geborgd. Het ministerie van OCW is voornemens om in de aanstaande wetswijziging een artikel op te nemen over de onafhankelijkheid van de klachtencommissie. Bij de totstandkoming van deze wetgeving zal de Algemene wet bestuursrecht leidend zijn.

Om een klachtencommissie onafhankelijk te laten zijn, bestaat deze commissie bij voorkeur uit personen van binnen en buiten de school. Er is ook een reservelid, 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. 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.

Zorg voor één goede klachtenregeling.

De school beschikt over één goede en toegankelijke klachtenregeling, die bij voorkeur voor alle soorten klachten kan worden gebruikt. Deze is in voor studenten begrijpelijke taal geschreven, met duidelijke stappen en helderheid over verantwoordelijkheden, rechten, plichten en termijnen. De regeling is eenvoudig, transparant en gemakkelijk toepasbaar. De lengte van de klachtenprocedure is kort, maar wel verantwoord. Het college van bestuur is verantwoordelijk voor het vaststellen of wijzigen van de klachtenregeling. De deelnemersraad (studentenraad) heeft een wettelijk instemmingsrecht bij beroeps- en klachtenregelingen voor studenten.

Toegankelijkheid: geef optimale informatie aan de studenten.

De studenten beschikken over heldere informatie over de klachtenprocedure, die in voor hen begrijpelijke taal uitleg verschaft over de procedure en de rechten van de studenten daarbinnen. Deze is op diverse manieren beschikbaar en is makkelijk vindbaar voor de student. Suggesties daarvoor zijn:

- Bij de inschrijving en de ondertekening van de onderwijsovereenkomst, in het informatiepakket dat de student dan ontvangt.
- Op de website van de school, waarbij vermeden wordt dat de student een lange reeks van doorklikken moet volgen om bij de regeling uit te komen (bij voorkeur één link vanuit de homepage). De klachtenregeling moet ook vindbaar zijn voor aankomend studenten en ouders en (leer-)bedrijven.



Daarnaast kunnen allerlei andere dingen worden gedaan om de klachtenregeling voor studenten toegankelijker te maken. Zo kan het helpen om een stappenplan voor het indienen van een klacht op de website te plaatsen met bijvoorbeeld informatie over de termijnen voor het indienen van een klacht. Ook verlaagt de mogelijkheid om een klacht digitaal in te dienen de drempel. Daarbij is het voor de student handig als een naam en contactgegevens (e-mail adres, telefoonnummer, spreekuur e.d.) worden vermeld van de contactpersoon die in de school kan helpen om klachten te behandelen. Daarnaast kan de klachtenregeling toegankelijker worden gemaakt door informatie op intranet te plaatsen. Deze informatie kan ook schriftelijk worden neergelegd. Bijvoorbeeld in ruimtes die bekend zijn bij de studenten zoals bijvoorbeeld bij het studentenservicebureau (of diensten met vergelijkbare namen) op de hoofdlocatie en bij de administratie en op de eigen locatie. Ook kan worden gedacht aan de mededelingenborden binnen de school waarop informatie staat waar studenten de regeling kunnen vinden.

4.1 Hoe ziet een goede klachtenprocedure eruit?

Als een student kritiek of bezwaren uit bij een docent, een opleidingsmanager, een unitdirecteur¹ of het college van bestuur, dan moet de betrokkene daarover serieus in gesprek gaan met de student om te proberen de zaak uit te praten of het probleem op te lossen. Als het even kan, moet het indienen van een klacht voorkomen worden. Als de student onvoldoende gehoor vindt of meent dat aan zijn belang onvoldoende tegemoet wordt gekomen, moet de student in de gelegenheid worden gesteld om een klacht in te dienen. In bijlage 3 is een voorbeeld van een uitgeschreven klachtenprocedure opgenomen.

4.2 Wat zijn de mogelijkheden na het doorlopen van de klachtenprocedure?

Ombudslijn MBO

Een student kan, als hij een klachtenprocedure binnen de school heeft doorlopen maar dit voor zijn gevoel niet op een goede manier is afgehandeld, daar altijd melding van doen bij de Ombudslijn MBO. De Ombudslijn MBO is een tijdelijke voorziening (tot 2016) die de student op weg helpt in het traject van de klachtenafhandeling door hem door te verwijzen naar de juiste instanties die ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht. De Ombudslijn MBO gebruikt de meldingen om de klachtenafhandeling in het mbo verder te verbeteren. Meer informatie is te vinden op www.ombudslijnmbo.nl

JOB

Een student kan altijd, ook als de klachtenprocedure binnen de school nog loopt, ondersteuning vragen bij de JOB. Op de website van de JOB (www.jobmbo.nl), vinden studenten daarover meer

¹ De term unit is een voorbeeld van een naam voor het organisatieniveau onder het college van bestuur. Dit kan ook andere namen hebben zoals sector, divisie, werkmaatschappij, afdeling of school.



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

Bij de Stichting Onderwijsgeschillen is sprake van een Landelijke Klachtencommissie onderwijs. Bij deze commissie kunnen klachten worden ingediend die betrekking hebben op seksuele intimidatie, geweld, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie. Andere klachten kunnen aan de commissie worden voorgelegd indien de klachtenregeling van de instelling in die mogelijkheid voorziet. Het verdient daarom de aanbeveling dat in de klachtenregeling de mogelijkheid van de gang naar de Landelijke Klachtencommissie onderwijs wordt opgenomen. De school moet dan wel bij de Stichting Onderwijsgeschillen aangesloten zijn. Momenteel zijn er 37 mbo-scholen bij deze stichting aangesloten. Als een school is aangesloten, kunnen naast personeelsleden ook studenten bij deze commissie een klacht indienen. Informatie hierover is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl, onder Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

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 rechter stappen. Dit is meestal wel een tijdrovende en kostbare zaak. Een student die dit overweegt, kan zich het beste laten adviseren door een advocaat.



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

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 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,
 - 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.
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.



Bijlage 2: 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.



Bijlage 3: Voorbeeld voor een klachtenprocedure

1. 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.
2. De student krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de klachtencommissie is. In principe is een maand een redelijke termijn voor de afhandeling van een klacht.
3. Na de ontvangst van de klacht analyseert de klachtencommissie de klacht en bekijkt de klachtencommissie waar deze thuishoort:
 - Bij de vertrouwenspersoon binnen de school, als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging.
 - Bij de commissie van beroep voor de examens, als het gaat om klachten tegen de gang van zaken bij toetsen of examens. De klacht kan eventueel ook eerst aan de examencommissie worden voorgelegd.
 - Bij de klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten die niet bij de eerste twee thuishoren. Klachten die de commissie zelf niet kan behandelen, stuurt de commissie door naar de vertrouwenspersoon of de commissie van beroep voor de examens. De student wordt hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor de andere klachten gaat de procedure als volgt verder:
4. 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 in de klachtenprocedure wordt hierbij zoveel mogelijk voorkomen, door bij bemiddeling snel te werken.
5. Het verdient aanbeveling om eerst bemiddeling te proberen, alvorens over te gaan op de formele klachtenprocedure. De studenten beschikken over informatie dat bemiddeling mogelijk is en waar ze moeten zijn om dat aan te vragen. 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 doorgedaan worden met stap 12.



6. 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.
7. Met de student en de beklagde² 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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 beklagde.
11. 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:

² De beklagde kan een persoon zijn, waarop een klacht direct betrekking heeft. Als een student een klacht heeft over de school, is er geen beklagde 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 'beklaagde' genoemd.



12. 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.
13. De commissie stelt de beklagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De beklagde kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
14. 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.
15. Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de beklagde blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de commissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reservelid van de commissie.
16. De zittingen van de commissie zijn besloten. De beraadslagingen en besluiten van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
17. 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.
18. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gemotiveerd per aangetekende post aan beide partijen meegedeeld. De uitspraak wordt in voor de student begrijpelijke taal opgesteld. De uitspraak van de commissie heeft het karakter van een advies. Als de student in het gelijk wordt gesteld en de school wil het advies van de commissie niet volgen, kan de student een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (als de school is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen en deze mogelijkheid in de klachtenregeling van de school is vermeld) of naar de rechter stappen.
19. 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.
20. De commissie brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en beklagden worden in dit verslag niet genoemd.
21. 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.

