

## KLACHTENREGELING

## AVENTUS

voor klachten van algemene aard

**CB18.013**

16 mei 2018, def. versie 1.0

PvB



## Document historie

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende revisies en bespreekmomenten van dit document.

<b>Documentnummer</b>	<b>CB18.013</b>		
<b>Datum:</b>	16 mei 2018		
<b>Onderwerp:</b>	Klachtenregeling Aventus		
<b>Geconsulteerd:</b>	n.v.t.		
<b>Versiebeheer:</b>	Versie 1.0	20 maart 2018	Voorgenomen besluit CvB
	Versie 1.0	14 mei 2018	Instemming SR
	Versie 1.0	11 april 2018	Instemming OR
	Versie 1.0	16 mei 2018	Vastgesteld CvB
<b>Eigenaar</b>	bestuurssecretaris		



## KLACHTENREGELING AVENTUS

### INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>1. ALGEMEEN</b>	<b>5</b>
<b>2. KLACHTENPROCEDURE STAP 1</b> Behandeling van klachten door sectordirecteur of manager/directeur centrale dienst	<b>6</b>
<b>3. KLACHTENPROCEDURE STAP 2</b> Behandeling van klachten door college van bestuur	<b>7</b>
<b>4. KLACHTENPROCEDURESTAP 3</b> Klachtenbehandeling door klachtencommissie	<b>8</b>
<b>5. REGLEMENT VAN DE KLACHTENCOMMISSIE</b>	<b>10</b>



## INLEIDING

### Doelstelling

Deze regeling wordt gebruikt voor de uniforme afhandeling van klachten binnen Aventus. Zowel studenten<sup>1</sup>, aspirant-studenten, ex-studenten, examendeelnemers, medewerkers van Aventus als overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van Aventus kunnen een klacht indienen over gedragingen of besluiten van de instelling of ten behoeve van de instelling taken belaste personen.

Paragrafen 3 en 4 van de regeling worden ook gebruikt voor de afhandeling van een beroepschrift tegen een eerder door een sectordirecteur, manager/directeur van een centrale dienst of het college van bestuur genomen besluit. Omwille van de leesbaarheid is in de paragrafen 3 en 4 alleen de term 'klacht' gebruikt. Daar waar in deze paragraaf de term 'klacht' staat geschreven kan ook 'beroepschrift' worden gelezen.

### Uitgangspunten klachtenbehandeling

Klachten moeten zoveel mogelijk in goed onderling overleg worden opgelost. Formele klachtenprocedures bij de klachtencommissie zijn tijdrovend en leiden vaak tot een onbevredigd resultaat. We hebben daarom in de klachtenregeling een voorfase opgenomen. Dit betekent dat tijdens de voorfase de klacht eerst wordt voorgelegd aan een sectordirecteur of manager/directeur van een centrale dienst om tot een oplossing te komen (stap 1). Als deze poging niet lukt, kan de klager overgaan tot het indienen van de klacht bij het college van bestuur (stap 2). Mocht ook deze poging niet tot het gewenste resultaat leiden dan kan de klager alsnog overgaan tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie (stap 3.) Het is echter niet verplicht gebruik te maken van de stappen in de voorfase, een indiener van een klacht kan ook direct de stap naar de commissie maken.

Aventus kan een onafhankelijk functionaris aanstellen die de indiener van de klacht bevrageet naar zijn<sup>2</sup> bedoeling en de gewenste oplossing en hem aan de hand daarvan kan adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd.

### Meerdere klachtencommissies

Aventus kent twee commissies voor de behandeling van klachten.

1. De commissie voor afhandeling van klachten van algemene aard.
2. De commissie voor behandeling van klachten over ongewenst gedrag als seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Klachten over ongewenst gedrag kunnen het best worden ingediend bij de speciaal daarvoor ingestelde commissie maar dat is echter niet verplicht. Dat kan een indiener zelf bepalen. Eén en dezelfde klacht indien bij beide commissies is niet mogelijk.

### Commissies voor de behandeling van specifiek beroep en bezwaar

Behalve de klachtencommissies kennen we ook commissies voor de behandeling van specifieke beroepen en bezwaren.

1. De commissie voor het behandelen van beroep tegen beslissingen van examencommissies of examinatoren. Ook bij een klacht over een bindend studieadvies kan een beroep op deze commissie worden gedaan.
2. De interne geschillencommissie voor behandeling van geschillen over toepassing van de cao.

De reglementen van de commissies staan op onze website [www.ventus.nl](http://www.ventus.nl) en voor medewerkers, ook op het Aventus intranet.

<sup>1</sup> Of, bij minderjarigheid van de student, diens wettelijk vertegenwoordiger

<sup>2</sup> Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij/zijn' gebruikt in de tekst. Waar 'hij/zijn' staat kan uiteraard ook 'zij/haar' worden gelezen



## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aventus: de Stichting Regionaal Opleidingen Centrum Aventus
- b. beroepschrift: een schriftelijk gemotiveerd verzoek om herziening van een beslissing door een sectordirecteur, manager/directeur van een centrale dienst of het college van bestuur op een ingediende klacht
- c. college van bestuur: het bestuur van Aventus, bevoegd gezag van Aventus overeenkomstig artikel 1.1.1 . Wet educatie en beroepsonderwijs;
- d. commissie: de Klachtencommissie;
- e. indiener: degene die een klacht heeft ingediend;
- f. klacht: een overeenkomstig deze procedure ingediende klacht met betrekking tot een gedraging of beslissing van het college van bestuur of een medewerker van Aventus;
- g. manager/directeur: de door het college van bestuur benoemde eindverantwoordelijke voor een centrale dienst;
- h. medewerker: degene die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid verricht of heeft verricht dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid verricht of heeft verricht voor Aventus;
- i. sectordirecteur: de door het college van bestuur benoemde eindverantwoordelijke van een opleidingseenheid;
- j. stichting: de Stichting Regionaal Opleidingen Centrum Aventus, gevestigd te Apeldoorn;  
student: degene die student, aanstaande student of voormalig student van Aventus is of dat was in de tijd waarin de gewraakte gedraging of de gewraakte beslissing plaatsvond;
- k. wederpartij: degene tegen wie een klacht is ingediend;
- l. werkdag: een dag niet zijnde een zondag of een christelijke of algemeen erkende feestdag, waarop de instelling geopend is;
- m. wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd of verzorger bij minderjarigheid van de student.

### 1.2 Onderwerp klachtenbehandeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijk ingediende klachten over gedragingen of besluiten van de instelling of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen.
2. Paragrafen 3 en 4 van de regeling zijn ook van toepassing op de behandeling van een beroepschrift tegen een eerder door een sectordirecteur, directeur/manager of het college van bestuur genomen besluit op een ingediende klacht.
3. Onder gedraging wordt mede begrepen het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen.
4. Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten over:
  - ongewenste omgangsvormen als seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie;
  - examenbeoordelingen of examenprocedures;
  - procedure bindend studieadvies,
  - toepassing van de cao.

Voor bovenstaande klachten gelden specifieke regelingen en procedures. De betreffende regelingen kunt u raadplegen op onze website [www.ventus.nl](http://www.ventus.nl).



## 2. KLACHTENPROCEDURE STAP 1

### Behandeling van klachten door sectordirecteur of manager/directeur centrale dienst

Alvorens een beroep te doen op de klachtencommissie, kan de klager een klacht voorleggen aan een sectordirecteur of een manager/directeur van een ondersteunde dienst. Dat is echter niet verplicht. Een klager kan zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden (zie pag. 8 stap 3).

#### 2.1 Indienen van een klacht

1. De klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend en gericht aan de directeur/manager van de betreffende sector of de betreffende dienst.
2. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
  - de naam en het adres van de indiener en in voorkomend geval de hoedanigheid van de wettelijk vertegenwoordiger;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht zich richt;
  - de reden van de klacht.
3. Betreft de klacht een sectordirecteur of manager/directeur van een centrale dienst dan moet de klacht worden ingediend bij het college van bestuur of de klachtencommissie.

#### 2.2 Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail bevestigd.

#### 2.3 Buiten behandeling blijven

1. De sectordirecteur/manager neemt de klacht niet in behandeling in die gevallen dat:
  - indiener en wederpartij niet of onvoldoende hebben getracht tot een oplossing van het geschil te komen;
  - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 2.1. lid 2.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

#### 2.4 In kennisstelling wederpartij

De wederpartij - de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft - ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst een afschrift van de klacht.

#### 2.5 De behandeling van de klacht

1. De sectordirecteur/manager kan, indien gewenst, besluiten de indiener en de wederpartij te horen.
2. Het horen vindt plaats binnen tien werkdagen na datum ontvangstbevestiging.
3. De sectordirecteur hoort de indiener en de wederpartij buiten elkaars aanwezigheid.
4. Indien de klacht is ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger, wordt ook de minderjarige betrokkene gehoord.
5. De minderjarige wederpartij wordt gehoord in aanwezigheid van diens wettelijk vertegenwoordiger.
6. Van het horen van partijen wordt een verslag gemaakt door een medewerker van betreffende sector of dienst.

#### 2.6 Uitspraak en kennisgeving

1. Binnen vijftien werkdagen na datum ontvangstbevestiging neemt de directeur/manager een beslissing.
2. Deze beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de indiener en de wederpartij.



De voor Aventus vastgestelde vakanties hebben in voorkomende gevallen een opschortende werking met betrekking tot de in deze paragraaf genoemde termijnen.

## 3. KLACHTENPROCEDURE STAP 2

### Behandeling van klachten door college van bestuur

Als een indiener een klacht heeft ingediend bij een directeur/manager en de klacht is niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de indiener overgaan tot het indienen van de klacht bij het college van bestuur alvorens een beroep te doen op de klachtencommissie. Dat is echter niet verplicht. Een klager kan zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden. Zie pag. 8 stap 3.

#### 3.1 Indienen van een klacht

1. De klacht moet schriftelijk worden ingediend en gericht worden aan de voorzitter van het college van bestuur, Postbus 387, 7300 AJ Apeldoorn.
2. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
  - de naam en het adres van de indiener en in voorkomend geval de hoedanigheid van de wettelijk vertegenwoordiger;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht zich richt;
  - de reden(en) van de klacht.
3. Betreft de klacht een lid van het college van bestuur, dan moet de klacht worden ingediend bij de voorzitter raad van toezicht, p/a Postbus 387, 7300 AJ Apeldoorn of bij de klachtencommissie.

#### 3.2 Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail bevestigd.

#### 3.3 Buiten behandeling blijven van een klacht

1. Het college van bestuur neemt de klacht niet in behandeling in die gevallen dat:
  - indiener en wederpartij niet of onvoldoende hebben getracht tot een oplossing van het geschil te komen;
  - de indiener de klacht niet eerder heeft ingediend bij een sectordirecteur of manager/directeur van een centrale dienst;
  - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 3.1 lid 2.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

#### 3.4 In kennisstelling wederpartij

De wederpartij op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst een afschrift van de klacht.

#### 3.5 De behandeling van de klacht

1. Het college van bestuur kan, indien gewenst, besluiten de indiener en de wederpartij te horen.
2. Het horen vindt plaats binnen tien werkdagen na datum ontvangstbevestiging.
3. Het college van bestuur hoort de indiener en de wederpartij buiten elkaars aanwezigheid.
4. Indien de klacht is ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger, wordt ook de minderjarige betrokkene gehoord.
5. De minderjarige wederpartij wordt gehoord in aanwezigheid van diens wettelijk vertegenwoordiger.



6. Van het horen van partijen wordt een verslag gemaakt door een medewerker van het bestuurssecretariaat.

### 3.6 Uitspraak en kennisgeving

1. Binnen vijftien werkdagen na datum ontvangstbevestiging neemt het college van bestuur een beslissing.
2. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de indiener en de wederpartij.

De voor Aventus vastgestelde vakanties hebben in voorkomende gevallen een opschortende werking met betrekking tot de in deze paragraaf genoemde termijnen.

## 4. KLACHTENPROCEDURE STAP 3

### Behandeling van klachten door de klachtencommissie

#### 4.1 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. De klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de klachtencommissie.
2. Dat kan per brief die wordt gericht aan:  
Klachtencommissie Aventus  
t.a.v. de secretaris  
Postbus 387, 7300 AJ  
Apeldoorn,

Of digitaal via:

Secretariaat-cvb@aventus.nl

waarbij moet worden gevoegd:

- een afschrift van een eventueel eerder genomen beslissing genomen door een sectordirecteur of manager/directeur van een centrale dienst;
  - afschriften van de eventueel op de klacht betrekking hebbende stukken.
3. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
    - de naam en het adres van de indiener en in voorkomende gevallen de hoedanigheid van de wettelijk vertegenwoordiger
    - de dagtekening
    - een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht zich richt.;
    - de reden(en) van de klacht.

#### 4.2 Ontvangst van de klacht

1. De secretaris van de commissie tekent op de ingekomen stukken de datum van ontvangst aan en stuurt bericht van ontvangst aan de afzender.
2. Na ontvangst van de klacht stuurt de secretaris een kopie daarvan, vergezeld van de daarbij behorende afschriften, aan het college van bestuur en aan de voorzitter van de klachtencommissie.

#### 4.3 Vaststelling ontvankelijkheid

1. De voorzitter van de commissie beslist of de klacht ontvankelijk is.
2. De klacht is in ieder geval niet ontvankelijk als:
  - behandeling niet behoort tot de taken van de commissie als bedoeld in artikel 1.2 lid 4;
  - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4.1 lid 3;
  - het een besluit of gedraging betreft waarover reeds eerder een klacht is ingediend en door de commissie conform dit reglement is behandeld;
  - als de klacht een besluit of gedraging betreft welke langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.





3. Als de klacht niet ontvankelijk is wordt de indiener hiervan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht gemotiveerd op de hoogte gebracht.

#### **4.4 De klacht wordt in behandeling genomen**

1. Als de klacht ontvankelijk is wordt de indiener hiervan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte gebracht.
2. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, de plaats en het tijdstip waarop de behandeling zal plaatsvinden, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de klachtencommissie is.

#### **4.5 De behandeling van de klacht**

1. De klacht wordt behandeld in een besloten zitting van de commissie.
2. De commissie stelt de indiener in de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten. De indiener kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn keuze.
3. De commissie stelt de verweerder in de gelegenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De verweerder kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn keuze. Het mondeling verweer kan van tevoren met een schriftelijk verweer worden onderbouwd.
4. De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. Aventus verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.
5. Van het in de zitting behandelde wordt door de secretaris een verslag gemaakt.
6. Met toestemming van de indiener kan worden besloten dat bemiddeling een onderdeel is van de formele afhandeling binnen de lopende termijn van zes weken.

#### **4.6 Beraadslaging en besluitvorming**

1. De commissie beraadslaagt en beslist in beslotenheid.
2. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen omtrent het de ingediende klacht. Blanco stemmen is niet mogelijk.

#### **4.7 De uitspraak**

1. De commissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
2. De commissie kan de indiener adviseren in te stemmen met een bemiddelingspoging. De indiener moet schriftelijk toestemming geven voor de bemiddeling en voor het als gevolg van de bemiddeling eventueel uitstel van het afhandelen van de klacht.
3. De commissie brengt advies en eventuele aanbevelingen uit aan het college van bestuur.
4. Het college van bestuur neemt binnen tien werkdagen na ontvangst van het advies een beslissing en brengt deze schriftelijk ter kennis van de indiener.

#### **4.8 Geheimhouding**

1. Alle op de zaak betrekking hebbende stukken dienen ter vertrouwelijke kennisneming van de commissie. Anderen mogen vanwege de commissie deze stukken niet inzien of hiervan afschriften of uittreksels maken, tenzij in dit reglement anders wordt bepaald.
2. De leden van de commissie, de medewerkers van het secretariaat van het college van bestuur en de secretaris van de commissie zullen al hetgeen zij in verband met een ingediende klacht vernemen als vertrouwelijk beschouwen.
3. De personen die ter zitting verschijnen zullen tegenover derden het vertrouwelijke karakter van de zitting eerbiedigen.
4. De dossiers inzake de behandeling van geschillen zullen na uitspraak van de commissie ter archivering worden aangeboden aan het college van bestuur en worden bewaard conform de richtlijnen van de Archiefwet.

#### **4.9 Slotbepaling**

In alle gevallen waarin de procedure voor deze commissie niet voorziet, beslist de voorzitter, de



overige leden van de commissie gehoord hebbend.

## 5. REGLEMENT VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

### 5.1 Instelling en samenstelling van de commissie

1. De commissie draagt de naam 'Klachtencommissie Aventus'. Zij is ingesteld en wordt in stand gehouden door het college van bestuur.
2. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, alsmede een plaatsvervangend lid voor ieder van hen. Onder 'leden' in de zin van dit reglement worden tevens begrepen de plaatsvervangende leden.
3. De leden van de commissie worden door het college van bestuur benoemd voor een termijn van vijf jaar. Zij zijn opnieuw herbenoembaar.
4. In geval van een vacature wordt daarin direct voorzien.
5. Tot lid van de commissie zijn niet benoembaar de leden van het college van bestuur, medewerkers van Aventus, studenten of bij minderjarigheid hun wettelijk vertegenwoordiger en leden van de inspectie.

### 5.2 Ontslag leden van de commissie

1. Ontslag wordt aan de leden van de commissie verleend:
  - op eigen verzoek;
  - bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar met ingang van de eerstvolgende maand.
2. De leden worden als lid van de commissie ontslagen indien zij:
  - uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschikt zijn hun functie te vervullen;
  - bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf zijn veroordeeld.
3. Alvorens het ontslag op grond van het in het tweede lid gestelde wordt verleend, wordt betrokkene van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

### 5.3 Taak en bevoegdheden van de commissie

1. De commissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het college van bestuur. Dit rapport gaat vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen van de commissie aan het college van bestuur.
2. De commissie is bevoegd kennis te nemen van alle bescheiden die betrekking hebben op de beslissing, waartegen de klacht zich richt.

### 5.4 Secretariële ondersteuning

1. Secretariële ondersteuning zal in voorkomende gevallen en voorzover nodig worden verleend door het secretariaat van het college van bestuur.
2. Tevens zal het secretariaat zorgdragen voor de organisatie van de zitting van de commissie.
3. De commissie wordt ondersteund door een secretaris te benoemen door het college van bestuur.

