



Reglement Klachten- en bezwarencommissie mbo-ho

INHOUD

§1 Algemene bepalingen

1. Definities
2. Grondslag van de Commissie
3. Samenstelling van de Commissie
4. Secretariaat en secretaris van de Commissie
5. Administratie zaakdossier
6. Taal

§2 Standaardprocedure geschilbehandeling

7. Voorprocedure bij het loket
8. Start van de behandeling – indienen van de zaak
9. Completering van het dossier
10. Hoorzitting
11. Afdoening van de zaak zonder hoorzitting
12. Gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen
13. Wraking en verschoning
14. Bemiddelingsvoorstel door de Commissie
15. Beraadslaging en oordeel van de Commissie – bekendmaking
16. Einde van de behandeling

§3 Overige bepalingen

17. Klacht over de Commissie
18. Onvoorziene situaties
19. Reglement

1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. advies: het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de klacht of het bezwaarschrift inclusief eventuele aanbevelingen aan het bestuur;
- b. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- c. Commissie: de klachten- en bezwarencommissie mbo-ho;
- d. hoorzitting: de vergadering waarin de Commissie de partijen hoort over de zaak;
- e. loket: de toegankelijke faciliteit voor de indiening van onder andere klachten en bezwaarschriften als bedoeld in artikel 7.59a WHW voor het hoger beroepsonderwijs respectievelijk artikel 7.5.1 van de WEB na de inwerkingtreding van de Wijziging van onder meer de Wet educatie en beroepsonderwijs met het oog op de verbetering van de rechtsbescherming van mbo-studenten;
- f. partijen: de indiener van de zaak en de verweerder(s) en eventuele (derde-)belanghebbende(n);
- g. secretaris: de secretaris van de Commissie die haar ondersteunt bij de werkzaamheden;
- h. voorzitter: de voorzitter van de Commissie;
- i. WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek;
- j. WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs;
- k. zaak: een geschil tussen twee of meer partijen dat wordt voorgelegd aan een van de commissies van Onderwijsgeschillen;
- l. zaakstelsel: de digitale omgeving waarin alle communicatie over de zaak wordt geregeld en bewaard. Zaakstelsel is bereikbaar via de website www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 2 Grondslag van de Commissie

1. De Commissie handelt overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht, in het bijzonder de bepalingen met betrekking tot het klachtrecht en bezwaar, tenzij in de WHW of de WEB anders wordt bepaald.
2. De Commissie is voor het **hoger beroepsonderwijs** de commissie als bedoeld in artikel 7.63a van de WHW, artikel 7.59b van de WHW, artikel U-1 CAO-HBO of artikel 7:13 van de Awb die bevoegd is kennis te nemen van en advies te geven over:
 - a. een klacht als bedoeld in het studentenstatuut van de instelling en artikel 7.59b van de WHW;
 - b. een bezwaar van een student tegen een besluit van de instelling, niet zijnde een bezwaar tegen een besluit waarvoor het college van beroep voor de examens van de hogeschool bevoegd is het beroep te behandelen;
 - c. een klacht van een medewerker in het kader van de psychosociale arbeidsbelasting als bepaald in artikel U-1 van de cao hbo;
 - d. een klacht of een bezwaar van een medewerker of student, indien de instelling en de medewerker of student en stichting Onderwijsgeschillen overeenkomen dat de Commissie hierover uitspraak doet.
3. De Commissie is voor het **middelbaar beroepsonderwijs** de commissie als bedoeld in artikel 7.4.8a WEB of artikel 7:13 van de Awb die bevoegd is kennis te nemen van en advies te geven over:
 - a. een klacht als bedoeld in het studentenstatuut van de instelling en artikel 7.4.8a van de WEB;
 - b. na de inwerkingtreding van de Wijziging van onder meer de Wet educatie en beroepsonderwijs met het oog op de verbetering van de rechtsbescherming van mbo-

studenten: een bezwaar van een student tegen een besluit van de instelling op grond van de Wet educatie en beroepsonderwijs, niet zijnde een bezwaar tegen een besluit waarover het commissie van beroep voor de examens van de instelling bevoegd is het beroep te behandelen;

- c. een klacht of een bezwaar van een medewerker of student, indien de instelling, medewerker of student en stichting Onderwijsgeschillen overeenkomen dat de Commissie hierover uitspraak doet.
4. De instelling voor hoger beroepsonderwijs of de instelling voor het middelbaar beroepsonderwijs bepaalt voor welke van de in het tweede of derde lid genoemde gevallen de Commissie bevoegd is, heeft hierover afspraken gemaakt met stichting Onderwijsgeschillen en maakt de bevoegdheid van de Commissie kenbaar in het studentenstatuut of de onderwijs- en examenregeling.

Artikel 3 Samenstelling van de Commissie

1. De leden van de Commissie worden benoemd door de stichting Onderwijsgeschillen. De Commissie bestaat uit acht leden, onder wie een voorzitter en vicevoorzitter.
2. De voorzitter en vicevoorzitter zijn jurist. Zij hebben de kennis en vaardigheden om op de juiste manier sturing te geven aan de Commissie en haar secretariaat.
 - Tenminste een van de leden is werkzaam in het mbo.
 - Tenminste een van de leden is werkzaam in het hoger onderwijs.
 - Twee leden zijn student of korter dan drie jaar afgestudeerd.
 - Twee leden hebben kennis van en ervaring met de zorg voor medewerkers en studenten binnen het mbo of hoger onderwijs.
3. De Commissie behandelt een zaak met vier leden indien het om een klacht of bezwaar van een student gaat. De Commissie behandelt een zaak met drie leden indien het om een klacht of bezwaar van een medewerker gaat.
4. De Commissie kan om zwaarwegende redenen van proceseconomische aard van partijen afwijken van het bepaalde in lid 3.
5. De Commissie stelt in eigen vergadering een zittingsrooster vast voor de leden.

Artikel 4 Secretariaat en secretaris van de Commissie

1. Het secretariaat voor de Commissie wordt gevoerd door de Stichting Onderwijsgeschillen. Het secretariaat draagt zorg voor het beheer van het zaakdossier in overeenstemming met de geldende regelgeving en draagt zorg voor een voortvarend verloop van de behandeling van de zaak.
2. De Commissie kan bepalen dat bepaalde taken en beslissingen van de Commissie worden voorbereid en gecommuniceerd door het secretariaat of de secretaris.

Artikel 5 Administratie zaakdossier

De administratieve behandeling van zaken verloopt conform het *Reglement Zaakbehandeling Onderwijsgeschillen*.

Artikel 6 Taal

De voertaal van de zaakbehandeling is Nederlands, tenzij sprake is van een Engelstalige opleiding. In dat geval is de voertaal Engels of Nederlands naar keuze van de indiener.

2. Standaardprocedure zaakbehandeling

Artikel 7 Voorprocedure bij het loket

1. Partijen dienen de klacht of het bezwaarschrift in bij het loket van de instelling dat de klacht of het bezwaarschrift overeenkomstig het bepaalde in het studentenstatuut, het onderwijs en examenreglement of het bestuursreglement behandelt.
2. Alvorens het bezwaar of de klacht in behandeling te geven aan de Commissie, heeft het loket de klacht of het bezwaarschrift aan de verweerder gezonden met de opdracht om in overleg met de indiener na te gaan of een oplossing van de zaak (minnelijk schikken) mogelijk is.

Artikel 8 Start van de behandeling – indienen van de zaak

1. De behandeling van de zaak start met de aanmelding van de zaak door het loket via Zaaksysteem.
2. Bij de aanmelding van de zaak worden de gegevens verstrekt zoals in het Zaaksysteem aangegeven. De aanmelding omvat:
 - de klacht of het bezwaar;
 - het verweer;
 - op de zaak betrekking hebbende stukken;
 - naam, e-mailadres, woon of vestigingsplaats en mobiele telefoonnummers van partijen;
 - het bewijs van het beproeven van een minnelijke schikking.
3. Indien de Commissie van mening is dat bij de indiening van de zaak aanvullende gegevens nodig zijn om de zaak goed te kunnen behandelen, stelt zij het loket of partijen in de gelegenheid de stukken binnen een door haar te bepalen termijn aan te vullen.
4. Als de voorprocedure zoals bepaald in artikel 7 niet is gevolgd, zendt het secretariaat het bezwaar of de klacht terug voor behandeling.

Artikel 9 Completering van het dossier

1. Partijen kunnen tot uiterlijk een week voor de zitting nadere stukken indienen die van belang zijn voor de goede beoordeling van de zaak.
2. Ter voorbereiding van de beoordeling van de zaak kan de Commissie of de secretaris aanvullende inlichtingen inwinnen bij partijen en derden. Aan een partij wordt hiervoor toestemming gevraagd voor zover het persoonsgegevens betreft.
3. Indien tijdens de hoorzitting blijkt dat aanvullende inlichtingen ingewonnen moeten worden ter beoordeling van de zaak, deelt de Commissie tijdens de hoorzitting mee aan partijen op welke manier de zaakbehandeling wordt voortgezet.
4. De Commissie kan stukken uitsluiten van het dossier die naar het oordeel van de Commissie niet ter zake zijn of te omvangrijk om de kern van de zaak op een toegankelijke manier te duiden.
5. De secretaris kan mediabestanden toelaten tot het dossier op basis van een gemotiveerd verzoek van de indiener van het belang daarvan. Een audio- of videofragment moet door de indiener zijn voorzien van een schriftelijke uitwerking (transcript) van het gehele fragment.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De hoorzitting wordt op locatie van de Commissie gehouden of online via een digitale vergaderomgeving.
2. De hoorzitting is niet openbaar.
3. De hoorzitting vindt uiterlijk 6 weken na ontvangst van het complete zaakdossier plaats op de door de Commissie vastgestelde datum.
4. De voorzitter leidt de zitting. De voorzitter stelt de partijen in de gelegenheid om de bij de hoorzitting aanwezige deskundigen en getuigen vragen te stellen.
5. De verslaglegging van dat wat besproken is ter zitting wordt weergegeven in het advies voor zover relevant. Van de zitting wordt een audio-opname gemaakt voor eigen gebruik door de secretaris. De opname wordt niet verstrekt en wordt na verzending van het advies vernietigd.

Artikel 11 Afdoening van de zaak zonder hoorzitting

In de volgende gevallen eindigt de behandeling van de zaak zonder hoorzitting:

1. Indien de Voorzitter een kennelijk advies geeft in de zaak.
2. Indien de Voorzitter oordeelt dat de Commissie op basis van het zaakdossier tot een goede beoordeling van de zaak kan komen en partijen instemmen met een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. In dit geval wordt de datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te voegen in de zaakdossier en de wijze van repliek en dupliek.

Artikel 12 Gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen

1. Een partij kan zich op eigen kosten door een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige laten bijstaan of vertegenwoordigen. Een gemachtigde die geen advocaat is dient een bewijs van machtiging te overleggen.
2. De Commissie hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, indien dit van belang is voor een goede beoordeling van de zaak. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.
3. De Commissie kan bepalen dat (bepaalde) personen niet welkom zijn bij de zitting in verband met een goede gang van zaken tijdens de hoorzitting.

Artikel 13 Wraking en verschoning

1. Een lid van de Commissie, waaronder ook wordt verstaan de voorzitter, kan door ieder der partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van het commissielid schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid van de Commissie zich verschonen.
2. Het wrakingsverzoek wordt schriftelijk ingediend zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden.
3. Een lid, wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
4. Ingeval van een verzoek tot wraking wordt de behandeling van de zaak door de Commissie geschorst onder mededeling aan partijen dat het wrakingsverzoek zo spoedig mogelijk zal worden behandeld door de wrakingskamer van de Stichting Onderwijsgeschillen en dat het onderzoek van de Commissie in de hoofdzaak zal worden voortgezet na en met inachtneming van de beslissing van de wrakingskamer.
5. De wrakingskamer beslist zo spoedig mogelijk of het verzoek tot wraking wordt toegestaan.
6. Op de behandeling van het wrakingsverzoek is [het reglement van de wrakingskamer](#) van toepassing.

Artikel 14 Beraadslaging en advies van de Commissie – bekendmaking

1. De Commissie beraadslaagt en oordeelt in besloten vergadering over de zaak bij meerderheid van stemmen.
2. De Commissie baseert haar advies uitsluitend op de informatie in het dossier en dat wat ter zitting naar voren is gebracht en feiten van algemene bekendheid.
3. Als de Commissie van oordeel is dat het bestreden besluit behoort te worden herroepen, bevat het advies een aanbeveling ten aanzien van hetgeen de instelling zo nodig voor het herroepen besluit in de plaats zal moeten besluiten.
4. De Commissie maakt het advies bekend aan het loket, binnen vier weken na de vaststelling van het advies of als de behandeltermijn van de klacht- of bezwaarprocedure dat noodzakelijk maakt eerder. De instelling brengt het advies met daarbij de terzake beslissing van het instellingsbestuur ter kennis aan partijen en aan de Commissie.
5. Na de bekendmaking aan het loket wordt het advies geanonimiseerd openbaar gemaakt.
6. Het advies van de Commissie bevat in ieder geval:
 - a. de namen en vestigingsplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden;
 - b. de gronden, waarop de uitspraak berust;
 - c. het advies;
 - d. de namen van de leden van de Commissie die uitspraak hebben gewezen, en;
 - e. de datum.

Artikel 15 Vereenvoudigde behandeling

1. De voorzitter kan het onderzoek naar de klacht of het bezwaarschrift zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
 - a. de Commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht of het bezwaarschrift;
 - b. de klager of de bezwaarmaker kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht of zijn bezwaarschrift;
 - c. de klacht of het bezwaarschrift kennelijk ongegrond is, of;
 - d. de klacht of het bezwaarschrift kennelijk gegrond is.
2. Het sluiten van het onderzoek wordt meegedeeld in een schriftelijke beslissing die binnen twee weken wordt genomen.

Artikel 16 Einde van de behandeling

Een zaak eindigt als sprake is van een van de volgende situaties:

- a. een verklaring van bezwaarmaker of klager dat de zaak wordt ingetrokken;
- b. een advies van de Commissie;
- c. een beslissing van de voorzitter tot vereenvoudigde afdoening van de zaak.

3. Overige bepalingen

Artikel 17 Klacht over de Commissie

1. Partijen kunnen klagen over de manier waarop de Commissie zich tegen een partij heeft gedragen (bejegening) in een concreet geval.
2. Een klacht van een partij over de bejegening in een die partij betreffend dossier zal worden behandeld door een voorzitter. Deze voorzitter is niet de voorzitter van de Commissie die over het dossier het oordeel heeft uitgebracht.
3. De voorzitter zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zo nodig de overige commissieleden en daarna de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, waarbij een kopie met de leden en de secretaris van de behandelende Commissie wordt gedeeld.

4. Niet kan worden geklaagd over:
 - a. de inhoud, motivering en aanbevelingen van een advies;
 - b. de totstandkoming van een advies, waaronder procesbeslissingen;
 - c. de inhoud en motivering van een beslissing om een verzoek niet in behandeling te nemen.

Artikel 18 Onvoorziene situaties

In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter.

Artikel 19 Reglement

1. Dit reglement geldt vanaf 1 augustus 2022.
2. Dit reglement wordt gewijzigd door Stichting Onderwijsgeschillen na instemming van de Commissie.