

# Klachtenregeling personeel Hogeschool Viaa

Vastgesteld door college van bestuur d.d.11 januari 2016  
Positief advies beleidsoverleg d.d. 15 april 2015  
Instemming MR d.d. 5 oktober 2015

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Begripsbepalingen.....	3
2. De informele weg.....	3
2.1 Onderlinge oplossing.....	3
2.2 Vertrouwenspersoon.....	3
3. Interne klachtenprocedure.....	4
3.1 Indienen van een klacht.....	4
3.2 Klachtbehandeling.....	4
4. Externe klachtenprocedure.....	5
4.1 Externe klachtencommissie.....	5
4.2 Externe beroepscommissie.....	5
4.3 Externe bezwarencommissie.....	5
5. Slotbepaling.....	5

# Inleiding

Deze klachtenregeling is bedoeld om aan personeelsleden duidelijkheid te verschaffen over de mogelijkheden die er voor hen zijn indien zij in een conflictsituatie zijn terecht gekomen.

Nadat is geprobeerd de klacht op een informele manier op te lossen is er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij het college van bestuur. Als dit geen genoegdoening geeft is er nog de mogelijkheid de klacht extern voor te leggen aan de externe Klachtencommissie, Beroepscommissie of Bezwarencommissie. Bij een vermoeden van een misstand wordt het Klokkenuidersreglement Hogeschool Viaa gevolgd.

## 1. Begripsbepalingen

### *Klacht*

Een binnen of in samenhang met de onderwijswerksituatie tot een klachtinstantie gericht schriftelijk verzoek om ter zake van (het nalaten van) gedragingen en (het niet nemen van) beslissingen van de aangeklaagde een onderzoek in te stellen naar de gegrondheid van de klacht.

### *Vertrouwenspersoon*

De door het college van bestuur aangewezen persoon, die als eerste aanspreekpunt kan functioneren bij vermoedens van of klachten met betrekking tot discriminatie, seksuele intimidatie en agressie, geweld en pesten.

### *Klachtencommissie*

Intern: door het college van bestuur aangestelde klachtenfunctionaris(sen), belast met de behandeling van formele klachten en het advies aan het college van bestuur hierover.

Extern: de commissie waarbij het college van bestuur van Hogeschool Viaa zich heeft aangesloten en die is belast met het onderzoek van klachten, alsmede met rapportage c.q. advisering omtrent te nemen maatregelen aan het college van bestuur.

### *Klager*

Degene die als betrokkene of als gewezen betrokkene meent een klacht te hebben en zich daarmee de klachtencommissie wendt. In deze regeling kan dit zijn:

- een (ex-) personeelslid van Hogeschool Viaa;
- iemand die op andere wijze (tijdelijk) bij Hogeschool Viaa werkzaam is of is geweest.

### *Aangeklaagde*

Een medewerker van Hogeschool Viaa, een stagiair(e), een student of iemand die anderszins bij de organisatie betrokken is en tegen wie een klacht is ingediend bij het college van bestuur of de vertrouwenspersoon.

## 2. De informele weg

### 2.1 Onderlinge oplossing

Voor dat een klacht in behandeling kan worden genomen, moet het personeelslid hebben geprobeerd een oplossing te zoeken via de informele weg. Dit houdt in dat het personeelslid met de persoon waar hij een conflict mee heeft in gesprek is gegaan en geprobeerd heeft tot een oplossing te komen.

### 2.2 Vertrouwenspersoon

In dit informele traject kan het personeelslid de vertrouwenspersoon vragen mee te denken over mogelijke oplossingen, om te bemiddelen en te adviseren over de te volgen stappen.

Meer over de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersonen is te vinden in de Regeling ongewenst gedrag.

## 3. Interne klachtenprocedure

### 3.1 Indienen van een klacht

1. Ieder personeelslid heeft het recht om, indien minnelijke schikking niet mogelijk blijkt, een klacht in te dienen bij het college van bestuur over een bepaalde gedraging of beslissing, dan wel het achterwege blijven van een gedraging of het niet nemen van een beslissing, van een andere betrokkene bij de hogeschool.
2. De klacht is ondertekend en bevat:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. een omschrijving van de handeling of besluit van een orgaan of een medewerker van de hogeschool, dan wel handeling van een student waartegen de indiener zich richt;
  - c. de gronden waarop de klacht rust.
3. Het college van bestuur draagt er zorg voor dat mondelinge ingediende klachten op schrift worden gesteld, waarbij de onderdelen uit het tweede lid in de vastlegging worden vermeld.
4. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

### 3.2 Klachtbehandeling

1. Het college van bestuur draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten die bij hem worden ingediend.
2. Het college van bestuur heeft een klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenfunctionaris kan zich laten bijstaan door een of meer deskundigen die niet bij de klacht betrokken zijn.
3. De klachtenfunctionaris adviseert het college van bestuur over de afhandeling van een klacht, die door een personeelslid is ingediend.
4. De klachtenfunctionaris adviseert het college van bestuur binnen twee weken of de klacht van zodanige aard is dat de interne procedure met kans van slagen kan worden afgehandeld, dan wel dat het direct volgen van de externe procedure de voorkeur verdient. De verwijzing naar de externe procedure wordt niet eerder geadviseerd dan nadat de klager zijn oordeel over deze verwijzing heeft gegeven.
5. Klachten die vallen onder de Regeling ongewenst gedrag worden door de klachtenfunctionaris niet zonder tussenkomst van een vertrouwenspersoon van de hogeschool behandeld.
6. Bij de behandeling van een zaak wordt aan de klachtenfunctionaris het gehele dossier van de klacht ter beschikking gesteld. De indiener van de klacht wordt in ieder geval gehoord, evenals de bij de klacht betrokkenen. Tevens kan de functionaris personeelsleden van Hogeschool Viaa horen, en eventueel derden uitnodigen om gehoord te worden.
7. De klachtenfunctionaris brengt binnen vier weken een advies uit aan het college van bestuur. De beslissing door het college van bestuur op het advies wordt binnen vier weken na het uitbrengen van het advies genomen. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Bij dit schrijven is het advies van de klachtenfunctionaris gevoegd.
8. De klachtenfunctionaris is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, die betrekking heeft op gedragingen:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - d. ingeval van een strafrechtelijk onderzoek;
  - e. waarvan wordt geconstateerd dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
9. 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.
10. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een goede registratie en archivering van ingediende klachten.

## 4. Externe klachtenprocedure

### 4.1 Externe klachtencommissie

1. De hogeschool is aangesloten bij de klachtencommissie voor het gereformeerd onderwijs van het LVGS, zie <http://www.gcbo.nl>.
2. Indien een beslissing op een klacht binnen de interne procedure de klager geen genoegdoening geeft, of wanneer de klacht niet in behandeling is genomen, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie voor het gereformeerd onderwijs, waarbij het dossier van de klachtafhandeling binnen de interne procedure bij de stukken gevoegd zal worden.
3. Hoewel de klachtencommissie voor het gereformeerde onderwijs het volgen van de interne klachtenprocedure erg belangrijk vindt, kan een klager kan niet verplicht worden eerst de interne procedure te volgen. De klager behoudt dus te allen tijde het recht een klacht direct in te dienen bij deze Klachtencommissie.
4. De procedure voor de klachtencommissie voor het gereformeerd onderwijs (LVGS) is te vinden op de website <http://www.gcbo.nl>, waar ook het actuele adres voor het indienen van een klacht is vermeld.

### 4.2 Externe beroepscommissie

1. Een personeelslid dat het niet eens is met een besluit van de werkgever dat het dienstverband raakt, kan tegen dit besluit in beroep gaan bij de Beroepscommissie Gereformeerd Onderwijs. Het bevoegd gezag van de hogeschool is verplicht zich aan de beslissing van de Beroepscommissie te houden.
2. Informatie over hoe in beroep kan worden gegaan, de samenstelling van de Beroepscommissie en de toepasselijke wet- en regelgeving is te vinden op de website <http://www.gcbo.nl>.

### 4.3 Externe bezwarencommissie

1. Personeelsleden kunnen bij de Bezwarencommissie Gereformeerd Onderwijs bezwaar indienen tegen een besluit van het bevoegd gezag over de waardering of beschrijving van hun functie of over de procedure die is gevolgd. Het bevoegd gezag van de hogeschool is verplicht zich aan de beslissing van de Bezwarencommissie te houden.
2. Informatie over hoe een bezwaar kan worden ingediend, de samenstelling van de Bezwarencommissie en de toepasselijke wet- en regelgeving is ook te vinden op de website <http://www.gcbo.nl>.

## 5. Slotbepaling

### Bekendmaking

Deze regeling wordt opgenomen op Viaa online, personeel en organisatie.