



Reglement Overige klachten

**Voor studenten en
externe relaties Nimeto Utrecht**

Oktober 2019

Inhoudsopgave

Vooraf	3
Definities en werkingsfeer	4
Artikel 1 : Begripsbepalingen	4
Behandeling van klachten door het management	4
Artikel 2 : Mondelinge voorbespreking	4
Artikel 3 : Indienen van een klacht	4
Artikel 4 : Inhoud van de klacht	5
Artikel 5 : Vooronderzoek	5
Artikel 6 : Hoorzitting	5
Artikel 7: Uitspraak	5
Bekendmaking en contact	6
Artikel 8 : Openbaarheid	6
Artikel 9 : Wijziging van het reglement	6
Artikel 10 : Overige bepalingen	6
Artikel 11 : Adressen en contact	6
Behandeling door Landelijke Klachtencommissie	7
Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen	7
Samenstelling Commissie	8
Indienen klacht	8
Vorbereidend onderzoek	9
Klachtbehandeling	10
Zitting	11
Wraking en verschoning	13
Advies	13
Overige bepalingen	14
Bijlage : KLACHTENFORMULIER VOOR STUDENTEN	16

Vooraf

Nimeto Utrecht stelt hoge eisen aan de eigen organisatie en de opleidingen en streeft ernaar goed onderwijs te leveren. Toch kan het voorkomen dat een student, ouder of externe relatie niet tevreden is en daarover een klacht of bezwaarschrift wil uiten. Nimeto heeft hiervoor reglementen opgesteld.

Binnen Nimeto Utrecht onderscheiden we drie soorten klachten:

- Klachten over examinering
- Klachten over ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie, geweld en andere vormen van ongewenst gedrag
- Overige klachten

Het hierna volgende reglement heeft betrekking op Overige klachten en wijze waarop een klacht kan worden geuit en wordt behandeld.

Reglement overige klachten voor studenten en overige relaties

In diverse regelingen, zoals de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en de Wet Persoonsregistraties is voorzien in de mogelijkheid om een bezwaarschrift (klacht) in te dienen tegen concreet omschreven beslissingen of behandelingen. Het College van Bestuur van Nimeto Utrecht acht het gewenst om uit het oogpunt van kwaliteitsbeleid aan alle studenten, afnemers van diensten en overige belanghebbenden de gelegenheid te bieden om een klacht in te dienen tegen beslissingen of gedragingen, die als ongewenst en belastend worden ervaren en die niet onder de werkingssfeer vallen van het reglement over examinering of het reglement over ongewenste intimiteiten, geweld, racisme en discriminatie.

Tenzij dit reglement uitdrukkelijk anders bepaalt, hebben de in het reglement gebruikte begrippen dezelfde betekenis als in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. Voor de leesbaarheid is van een aantal begrippen uitsluitend de mannelijke vorm gebruikt, terwijl deze begrippen evenzeer op vrouwen van toepassing zijn. Vandaar de aantekening dat daaronder tevens de vrouwelijke vorm moet worden verstaan.

Definities en werkingssfeer

Artikel 1 : Begripsbepalingen

klager :	Degene die een bezwaarschrift indient of heeft ingediend
bezwaarschrift :	Een schriftelijk stuk (klacht) waarin een belanghebbende te kennen geeft dat: <ul style="list-style-type: none">• hij het niet eens is met een ten aanzien van hem genomen beslissing van een vertegenwoordiger van Nimeto Utrecht• of het niet eens is met de manier waarop hij is behandeld door een bestuurder, een medewerker of een student van Nimeto Utrecht• en zich over die beslissing of behandeling wenst te beklagen
commissie :	De landelijke klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen) die ingevolge het beleid van de instelling is belast met de behandelingen van klachten die niet aan een andere commissie kunnen worden voorgelegd
instelling :	Nimeto Utrecht als instelling volgens de Wet Educatie en Beroepsonderwijs
partijen :	De belanghebbende, het college van bestuur van de instelling, het orgaan dat de bestreden beslissing heeft genomen of de persoon tegen wie de klacht is ingediend
externe relatie :	Een persoon of organisatie, belanghebbend en betrokken bij de activiteiten van Nimeto Utrecht en niet zijnde een (ex-)werknemer of (ex-)student
student :	Een persoon die als student staat ingeschreven bij Nimeto Utrecht, ofwel recent als student ingeschreven heeft gestaan

Behandeling van klachten door het management

Artikel 2 : Mondelinge voorbespreking

1. Alvorens een student of externe relatie een bezwaarschrift indient - zoals bedoeld in artikel 2 en verder van dit reglement - , wendt hij zich tot de betrokken docent, mentor ofwel teamleider voor een mondelinge bespreking van zijn bezwaren.
2. Indien de mondelinge bespreking geen bevredigende oplossing heeft kunnen bieden aan de klager, dan is de procedure in de navolgende artikelen van toepassing.

Artikel 3 : Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij het secretariaat van het College van Bestuur.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist.
3. Het College van Bestuur handelt de klacht in principe zelf af indien het van mening is dat de klacht van algemene aard is en eenvoudig is op te lossen.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar het College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 4 : Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van het College van Bestuur.
2. De klacht bevat ten minste:
 - * de naam, adres en telefoonnummer van de klager;
 - * ondertekening en dagtekening;
 - * een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens binnen tien werkdagen aan te vullen. Zijn de ontbrekende gegevens dan nog niet aangeleverd, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager en de aangeklaagde gemeld.
5. Voor het indienen van een klacht kan het klachtenformulier Studenten Nimeto worden gebruikt, dat als bijlage van deze regeling is opgenomen.

Artikel 5 : Vooronderzoek

Het College van Bestuur is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

Artikel 6 : Hoorzitting

1. Het College van Bestuur kan een hoorzitting beleggen, waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het College van Bestuur anders bepaalt.
3. Het College van Bestuur kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
6. Het verslag bevat:
 - * de namen en de functie van de aanwezigen;
 - * een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
7. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter van het College van Bestuur.

Artikel 7: Uitspraak

1. Binnen vijf dagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden doet het College van Bestuur op basis van het vooronderzoek en de hoorzitting een uitspraak over de klacht.
2. De uitspraak wordt onverwijld schriftelijk medegedeeld aan de betrokken partijen.
3. Op grond van de uitspraak kan het College van Bestuur een disciplinaire maatregel opleggen, een ordemaatregel nemen, een genomen beslissing herroepen dan wel bevestigen.
4. Tegen de uitspraak van het College van Bestuur is beroep mogelijk bij de Landelijke Klachtencommissie.

Bekendmaking en contact

Artikel 8 : Openbaarheid

1. Het College van Bestuur legt deze regeling ter inzage op het secretariaat van het College van Bestuur.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9 : Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de ondernemingsraad, met inachtneming van de geldende bepalingen.

Artikel 10 : Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Reglement overige klachten studenten en externe relaties Nimeto Utrecht".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2013 en is geactualiseerd op 24 oktober 2019.

Artikel 11 : Adressen en contact

Het College van Bestuur van Nimeto is bereikbaar op het volgende adres:

Secretariaat College van Bestuur

Postbus 13042

3507 LA Utrecht

Email: klachten@nimeto.nl

Telefoon: 030-2753046

Landelijke klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen)

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

Fax: 030 - 280 9591

Email: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: <https://onderwijsgeschillen.nl>

Behandeling door Landelijke Klachtencommissie

Hieronder is integraal het reglement van de Landelijke Klachtencommissie opgenomen waarbij Nimeto Utrecht is aangesloten.

Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

Artikel 1

Dit reglement verstaat onder:

1. "LKC": de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen;
2. "Commissie": de voor de behandeling van een klacht uit drie leden van de LKC samengestelde klachtencommissie op grond van artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs; artikel E-26 CAO-BVE en artikel U-1 CAO-HBO;
3. "advies": het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag;
4. "klachtenregeling": de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
5. "klacht": de in de klachtenregeling omschreven definitie van klacht of (bij ontbreken daarvan) een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. "klager": een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. "verweerder": (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. "Voorzitter": de voorzitter van de LKC;
9. "voorzitter": de voorzitter van de Commissie die een klacht behandelt;
10. "secretariaat": het bureau, dat de Commissie bij haar werkzaamheden ondersteunt;
11. "secretaris": de behandelende medewerker van het secretariaat, die de Commissie ondersteuning verleent bij haar werkzaamheden;
12. "getuige": een persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of een gedraging kan verklaren;
13. "informant": een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;
14. "gemachtigde": een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure.
15. "vertrouwd persoon": een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar daar niet het woord mag voeren.

Artikel 2 Samenstelling Commissie

1. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter is een jurist, die niet werkzaam is binnen het gezagsbereik van een bij de klacht betrokken orgaan of instelling.

Indienen klacht

Artikel 3 Indienen van de klacht

De klager dient een klacht schriftelijk bij de LKC in. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.

1. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
 - b. de naam van verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. de dagtekening en ondertekening;
 - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.Alle aan de Commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
3. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
4. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
5. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris na overleg met klager het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 4 Beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht

1. Indien niet is voldaan aan het bepaalde van het eerste, tweede, derde of vierde lid van artikel 3, wordt klager binnen een nader te bepalen termijn in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. Als niet aan dit verzoek wordt voldaan, kan de Commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. De LKC zal de klacht niet in behandeling nemen als:
 - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid van dit artikel;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
3. Klager wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie weken nadat de klacht is ingediend, dan wel klager heeft voldaan aan het verzoek tot verzuimherstel schriftelijk geïnformeerd of de klacht verder in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet verder in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld. Tegen deze beslissing kan klager overeenkomstig artikel 11, tweede lid, bezwaar maken.

4. Het secretariaat deelt na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na ontvangst van het herstelde klaagschrift aan het bestuur en/of de directeur van de betrokken instelling mee dat een klacht bij de Commissie is ingediend.

Artikel 4a Verwijzing naar het bevoegd gezag

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of instelling. De Commissie kan het bevoegd gezag dan vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag. De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 4b Mediation

De Commissie kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen.

De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.

Artikel 5 Klachtsamenvatting

1. Gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht wordt door de Commissie een samenvatting gemaakt waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze klachtsamenvatting wordt bij de opening schriftelijk ter instemming aan klager voorgelegd.
2. Datgene wat in de klachtsamenvatting is geformuleerd vormt de basis voor de behandeling van de klacht.

Artikel 6 Intrekken klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Intrekking geschiedt bij voorkeur niet later dan twee weken voor de zittingsdag.
2. Als de Commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken dan zal de Commissie dit onverwijld mededelen aan verweerder, aan het bevoegd gezag van de betrokken school en de directeur van de betrokken school dan wel aan het bestuur van de betrokken instelling.
3. Intrekking van de klacht is niet meer mogelijk als de klacht ter zitting is behandeld, tenzij partijen hierover in het kader van een minnelijke schikking overeenstemming hebben bereikt.

Vorbereidend onderzoek

Artikel 7 Verweer voeren

1. Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de Commissie de verweerder schriftelijk uit om binnen een termijn van drie weken een schriftelijk verweer met eventuele bijlagen in zesvoud bij de Commissie in te dienen.
2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.
3. De Commissie zendt, behoudens het bepaalde in artikel 10, een afschrift van het verweerschrift met de daarbij meegestuurde stukken aan klager.

Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Tot en met één week voor de zitting kunnen klager en verweerder nadere stukken indienen. Te laat ingediende stukken worden niet toegelaten als dossierstuk, tenzij hierdoor naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet wordt geschaad.
3. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de Commissie met betrekking tot de inhoud van de klacht en het verweer gesprekken plaatsvinden, wordt daarvan een verslag gemaakt. Van de verkregen inlichtingen en gemaakte verslagen ontvangen klager en verweerder een afschrift.

Artikel 9 Kennisgeving van bij de Commissie ingediende stukken

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 worden alle bij de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken aan partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugzenden aan degene die het heeft ingediend.

Artikel 10 Geheimhouding van bij de Commissie ingediende stukken

1. Op verzoek van klager of verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. De voorzitter kan dit ook ambtshalve doen. Van deze beslissingen wordt aan partijen melding gemaakt.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding van stukken wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken aan de indiener ervan geretourneerd en worden deze niet in de oordeelsvorming van de Commissie betrokken.
3. Het vorenstaande geldt evenzeer voor stukken en inlichtingen, afkomstig van derden.
4. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk of inlichting heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de Commissie, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de Commissie daaraan verbonden heeft.

Klachtbehandeling

Artikel 11 Vereenvoudigde behandeling

1. De voorzitter kan totdat klager en verweerder voor de mondelinge behandeling van de klacht zijn uitgenodigd, het onderzoek naar de klacht zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
 - a. de Commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht;
 - b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht,
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is of
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt klager gewezen op de mogelijkheid binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de Voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht wordt verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijke bezwaar te maken bij de Voorzitter.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot sluiting heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit ingediend bezwaar.
5. Indien klager of verweerder naar het oordeel van de Voorzitter gegronde bezwaren heeft tegen de beslissing van de voorzitter, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

Artikel 12 Schriftelijke behandeling

1. Op verzoek van beide partijen kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan klager en verweerder mee. Tegen dit besluit kunnen klager en verweerder binnen 7 werkdagen na dagtekening van dit besluit schriftelijk bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de Voorzitter.
3. Indien de in de vorige zin van het vorige lid bedoelde voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot schriftelijke behandeling heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit besluit ingediend bezwaar.
5. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
6. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

Artikel 13 Versnelde behandeling

1. Indien gelet op de betrokken belangen onverwijlde spoed bij de behandeling van de klacht is geboden, kan klager tegelijk met de indiening van het klaagschrift de LKC verzoeken de klacht versneld te behandelen. De voorzitter beslist op dit verzoek. dan wel kan ambtshalve daartoe beslissen.
2. Indien klager de Commissie verzoekt de klacht versneld te behandelen, zal hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat is bepaald in de artikelen 3 en 4 van dit Reglement bij de LKC moeten indienen. Bij eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit direct te herstellen.
3. Uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van het klaagschrift waarin klager verzoekt om versnelde behandeling, wordt (zo mogelijk telefonisch) aan klager meegedeeld of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling van de klacht, wordt verweerder hiervan zo spoedig mogelijk (telefonisch) op de hoogte gesteld. Het klaagschrift wordt in afschrift aan hem toegezonden, waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting in te dienen.
5. De zitting van de Commissie vindt bij versnelde behandeling plaats in de periode van twee tot vier weken na ontvangst van de klacht.
6. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting stelt de Commissie het schriftelijk advies vast. Daaraan voorafgaand kan de Commissie partijen mondeling informeren over het advies.
7. Indien aan de Commissie uit het verweerschrift of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vordert, dan bepaalt de Commissie dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.
8. Artikel 27 van dit reglement is niet van toepassing op de in dit artikel lid 6 genoemde termijn.

Zitting

Artikel 14 Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting

1. De voorzitter bepaalt dag, plaats en tijdstip van de zitting. De zitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing de klacht in behandeling te nemen.
2. De Commissie nodigt klager en verweerder schriftelijk uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld uit welke personen de Commissie zal zijn samengesteld.

Artikel 15 Vereiste aanwezigheid ter zitting

1. De hoorzitting dient plaats te vinden ten overstaan van tenminste één lid van de Commissie vergezeld door een secretaris. Indien twee leden aanwezig zijn treedt één van hen op als voorzitter.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden, in aanwezigheid van de secretaris.

Artikel 16 Procedure ter zitting

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
3. De secretaris draagt zorg voor een zakelijke verslaglegging van wat ter zitting aan de orde is geweest.
4. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder gelegenheid:
 - a. hun zienswijze naar voren te brengen;
 - b. zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
 - c. getuigen en informanten door de Commissie te laten horen;
 - d. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
5. De Commissie hoort klager en verweerder – behoudens het bepaalde in lid 6 van dit artikel - in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
6. Indien een partij minderjarig is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.
 1. Indien partijen op grond van de voorgaande leden van dit artikel niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder van de partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
 2. De Commissie hoort een minderjarige getuige in beginsel buiten aanwezigheid van partijen. De gemachtigden van partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deze getuige.
 3. Indien (een van de) partijen niet worden bijgestaan door een gemachtigde zal de voorzitter na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van wat is besproken.

Artikel 17 Getuigen en informanten

1. De Commissie kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de zitting uitnodigen.
2. Naam en hoedanigheid van een door de Commissie uitgenodigde getuige of informant deelt zij tenminste twee werkdagen voorafgaand aan de zittingsdatum schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen op eigen kosten getuigen en informanten, die zij door de Commissie willen doen horen, meebrengen. De schriftelijke melding dient uiterlijk twee werkdagen voor de zitting door het secretariaat ontvangen te zijn onder opgave van naam en hoedanigheid van deze personen.
4. Aan niet of te laat bij het secretariaat aangemelde getuigen of informanten wordt anders dan met instemming van partijen niet toegestaan voor de Commissie te verschijnen.
5. De Commissie kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

Artikel 18 Tolken

Indien klager, verweerder, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

Artikel 19 Horen ter zitting

1. Na opening van de zitting door de voorzitter krijgen partijen en hun gemachtigden de gelegenheid het woord te voeren.
2. Vervolgens zal de Commissie de toegelaten getuigen en informanten in beginsel buiten elkaars aanwezigheid horen, waarbij partijen aan de Commissie voorstellen kunnen doen met betrekking tot de te stellen vragen.
3. Na afloop van het horen van getuigen krijgen partijen opnieuw de gelegenheid het woord te voeren.
4. De voorzitter sluit het onderzoek ter zitting, tenzij voor de sluiting van het onderzoek ter zitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest. In dat geval kan de Commissie bepalen dat de behandeling schriftelijk of ter zitting op een door de Commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.

Wraking en verschoning

Artikel 20 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.

Advies

Artikel 21 Beslissing in raadkamer

1. Na sluiting van het onderzoek beraadslaagt de Commissie in raadkamer over het uit te brengen advies.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. De Commissie kan in raadkamer besluiten de behandeling van de klacht te heropenen en doet hiervan mededeling aan partijen.
5. Binnen vier weken na de sluiting van de behandeling dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 12 stelt de Commissie het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met vier weken verlengen.
6. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de Commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing proberen te komen, zal de Commissie het vaststellen van het advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen

dan zal de Commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, wordt dat aan de Commissie doorgegeven, waarna de Commissie met inachtneming van de termijn zoals genoemd in lid 5 van dit artikel alsnog een advies zal uitbrengen.

Artikel 22 Inhoud advies

1. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. De Commissie kan in haar advies tevens aanbevelingen doen.
3. Het advies vermeldt de leden van de Commissie, alsmede de datum waarop het is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

Artikel 23 Bekendmaking advies

1. De Commissie zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan bevoegd gezag, klager en verweerder.
2. Het advies van de Commissie wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de Stichting: www.onderwijsgeschillen.nl.

Overige bepalingen

Artikel 24 Klagen over klachtbehandeling door de Commissie

1. Een klacht van een partij of het bevoegd gezag over de bejegening van de kant van de LKC in een hen betreffend dossier, zal worden behandeld door de Voorzitter van de LKC, dan wel diens plaatsvervanger.
2. De Voorzitter zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zo nodig de overige commissieleden. De (plaatsvervangend) Voorzitter zal de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, onder verzending van een afschrift naar de leden en de secretaris van de behandelende Commissie.

Artikel 25 Nevenfuncties Commissieleden

Op verzoek van één of meer partijen wordt een lijst van nevenfuncties van commissieleden toegezonden.

Artikel 26 Vertrouwelijke behandeling

Het is de leden van de Commissie en de secretaris verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de Commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten voor hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

Artikel 27 Termijnen schoolvakanties

1. Met uitzondering van de verjaringstermijn, genoemd in artikel 4.2.b van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende instelling of school geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in dit reglement gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

Artikel 28 Samenloop

Bij strijdigheid van dit reglement met de op de instelling of school toepasselijke klachtenregeling, gelden de bepalingen uit dit reglement

Artikel 29 Onvoorziene situaties

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

Artikel 30 Citeerbepaling

Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

Artikel 31 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en vervangt het reglement van de LKC PO/VO d.d. 1 mei 2007 en het reglement van de LKC BVE d.d. 1 januari 2001 en het reglement van de LKC HBO d.d. 1 juni 2005 en is aangepast op 30 oktober 2015 en 8 februari 2018.

Bijlage : KLACHTENFORMULIER VOOR STUDENTEN

- Doel van dit formulier is om een klacht / ongenoegen kenbaar te maken.
- Het behandelen van een klacht vraagt om een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht. Dit formulier helpt daarbij.
- De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen.
- Een anonieme klacht en niet ondertekende formulieren worden niet in behandeling genomen.
- Heb je moeite met het opschrijven van je klacht, dan kun je contact opnemen met de studentbegeleider of een vertrouwenspersoon.
- Dit formulier kun je e-mailen naar het secretariaat College van Bestuur: klachten@nimeto.nl.
- Na ontvangst van het formulier wordt er binnen 5 werkdagen contact met je opgenomen.
- Op de website en intranet van Nimeto zijn de reglementen voor de verschillende soorten klachten en behandelprocedures te lezen.
- Klachten over beoordeling/examinering dienen eerst te worden besproken met de Vaststellingscommissie.
- Met klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en ongewenst gedrag, kun je bij een vertrouwenspersoon terecht.
- Overige klachten bespreek je eerst met een docent of teamleider van jouw jaar.

Naam
Tel.nr.
Datum Klas

De klacht betreft:

- Schoolorganisatie Faciliteiten
 Docenten Beoordeling/Examinering
 Anders, namelijk:

Omschrijf zo goed mogelijk wat je klacht is.

.....
.....
.....

Heb je al iets ondernomen om de situatie te veranderen?

.....
.....
.....

Hoe zou je de situatie opgelost willen zien?

.....
.....
.....

Handtekening