

# Klachtenreglement Capabel Hogeschool 2017

## Preambule

Capabel Hogeschool doet er alles aan om binnen haar doelstellingen goede opleidingen en trainingen te verzorgen. Desondanks kan het voorkomen dat een deelnemer meent in zijn belangen te zijn aangetast. Wanneer daarover geen rechtstreekse oplossing kan worden gevonden bij trainer, docent of studiebegeleiding, biedt Capabel Hogeschool de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Instellingsbestuur. De wijze waarop de procedure verloopt bij indiening en behandeling van een klacht is in hoofdlijnen geregeld in het Studentenstatuut, hoofdstuk 9. Dit Klachtenreglement gaat van deze hoofdlijnen uit en is te beschouwen als uitwerking hiervan.

Vastgesteld op 1-1-2017.

## Inhoudsopgave

PREAMBULE.....	2
INHOUDSOPGAVE.....	3
ARTIKEL 1: DEFINITIES .....	4
ARTIKEL 2: BEHANDELAAR VAN DE KLACHT.....	4
ARTIKEL 3: INDIENEN VAN EEN KLACHT.....	4
ARTIKEL 4: KLACHT WORDT NIET IN BEHANDELING GENOMEN .....	5
ARTIKEL 5: TERMIJNEN VAN BEHANDELING .....	5
ARTIKEL 6: BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET INSTELLINGSBESTUUR .....	5
ARTIKEL 7: UITSPRAAK.....	6
ARTIKEL 8: BESCHERMING .....	7
ARTIKEL 9: TOEZICHT.....	7
ARTIKEL 10: RELATIE STUDENTENSTATUUT .....	7
ARTIKEL 11: VASTSTELLING EN WIJZIGINGEN .....	7

## Artikel 1: Definities

1. Capabel Hogeschool: de besloten vennootschap Capabel Hogeschool BV, die diensten verricht op het gebied van onderwijs en aanverwante dienstverlening, gevestigd te Utrecht.
2. Instellingsbestuur: het instellingsbestuur als bedoeld in artikel 1.1 en 10.8 WHW;
3. Manager: de algemeen manager van Capabel Hogeschool of diens plaatsvervanger. De plaatsvervanger is MT- lid van Capabel Hogeschool
4. Klager: een deelnemer aan een training of opleiding of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een deelnemer.
5. Klacht: een klacht is een uiting van ongenoegen over gedragingen van medewerkers of de gang van zaken op Capabel Hogeschool en zoals bedoeld in artikel 9.1 lid 02 van het Studentenstatuut. Onder klacht wordt *niet* verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen of over een beslissing van de examencommissie. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie respectievelijk de Commissie van Beroep. Het Instellingsbestuur is niet bevoegd over dergelijke klachten te oordelen.

## Artikel 2: Behandelaar van de klacht

1. Klachten worden behandeld door het instellingsbestuur.

## Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Bij een klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training of de wijze waarop deze wordt gegeven, bespreekt de klager de klacht in eerste aanleg met de studentendecaan, die verantwoordelijk is voor de eerstelijns zorg bij problemen van de deelnemers.
2. De studentendecaan gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien dat niet het geval blijkt, deelt hij dat schriftelijk aan de klager mee en begeleidt hij de klager desgewenst bij de verdere procedure.
3. De klacht dient te worden ingediend binnen zes weken na de datum van de schriftelijke mededeling van de studentendecaan conform het tweede lid.
4. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend en omvat tenminste:
  - de naam en het adres van de klager(s);
  - de dagtekening;
  - een met redenen omklede ("gemotiveerde") omschrijving van de klacht;
  - de maatregel die de klager(s) verlang(en)t.De klacht wordt gestuurd aan Capabel Hogeschool, t.a.v. het Instellingsbestuur, Postbus 24066, 3502 MB Utrecht. De afdeling studentenzaken heeft tot taak klachten te registreren en door te geleiden naar de persoon of het orgaan dat met de afhandeling van voornoemde klacht is belast en betrokkene hierover te informeren.

5. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
6. De klager kan zich – indien gewenst – laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 4: Klacht wordt niet in behandeling genomen**

1. Het Instellingsbestuur is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien:
  - niet is voldaan aan de eisen genoemd in artikel 3;
  - de klacht betrekking heeft op de inhoud of de beoordeling van een examen of over een beslissing van de examencommissie;
  - eenduidig vaststaat dat niet Capabel Hogeschool maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
  - het een gedraging of gang van zaken betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht(en) heeft/hebben plaatsgevonden;
  - het een gedraging of gang van zaken betreft waarover al eerder is geklaagd en die klacht is behandeld;
  - de klacht 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;
  - de klacht onderwerp is van een strafrechtelijk onderzoek;
  - geconstateerd kan worden dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. 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 5: Termijnen van behandeling**

1. Het Instellingsbestuur handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af.
2. Het Instellingsbestuur kan de afhandeling termijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandeling termijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als de aangeklaagde, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

#### **Artikel 6: Behandeling van de klacht door het Instellingsbestuur**

1. De hogeschool bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 5 werkdagen en zendt onverwijld een afschrift van de klacht aan het Instellingsbestuur.
2. Tot 2 weken na ontvangst van het afschrift is c.q. zijn de partij(en) tegen wie de klacht zich richt gerechtigd een verweerschrift bij het Instellingsbestuur in te dienen onder gelijktijdige verzending van een afschrift daarvan aan de klager.
3. Het Instellingsbestuur kan een ieder werkzaam binnen Capabel Hogeschool verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.

4. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens, voor zover dit niet in strijd is met enig wettelijke plicht tot geheimhouding.
5. Het Instellingsbestuur zal de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van het Instellingsbestuur tenzij de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de gelegenheid om te worden gehoord. Het horen geschiedt eventueel telefonisch. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan het Instellingsbestuur besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
6. Het Instellingsbestuur kan van het horen van de klager en/of de (eventuele) andere betrokkene(n) binnen Capabel Hogeschool afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden.
7. Allen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, nemen vertrouwelijkheid in acht.
8. Het Instellingsbestuur handelt de klacht af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van het Instellingsbestuur te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
9. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

## **Artikel 7: Uitspraak**

1. Binnen de in artikel 5 genoemde termijn neemt het Instellingsbestuur een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de manager van Capabel Hogeschool meegedeeld.
2. De beslissing van het Instellingsbestuur is gedagtekend en houdt in:
  - namen van de partijen en de namen van de gemachtigden;
  - de gronden, waarop de uitspraak berust;
  - de naam van secretaris of lid van het Instellingsbestuur.
3. De beslissing behelst dat de klacht:
  - niet-ontvankelijk is; of
  - ongegrond is; of
  - gedeeltelijk gegrond is; of
  - gegrond is.
4. Indien het Instellingsbestuur de klacht (gedeeltelijk) gegrond acht, neemt het Instellingsbestuur maatregelen om de nadelen voor de klager zoveel als (nog) mogelijk weg te nemen. Het Instellingsbestuur kan daarbij een termijn of termijnen stellen.
5. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij Geschillencommissie Particulier Onderwijs,

Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag,  
telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl),  
de civiele rechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

### **Artikel 8: Bescherming**

1. Het Instellingsbestuur draagt er zorg voor dat degene die een klacht heeft ingediend of namens wie een klacht is ingediend, niet in zijn positie binnen Capabel Hogeschool wordt geschaad als gevolg van het indienen van een klacht.

### **Artikel 9: Toezicht**

1. De manager ziet erop toe dat het Instellingsbestuur haar werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van klachten verricht volgens dit reglement.
2. Het Instellingsbestuur draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de manager van Capabel Hogeschool over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

### **Artikel 10: Relatie Studentenstatuut**

1. In geval van strijdigheid tussen het Studentenstatuut van Capabel Hogeschool en dit Klachtenreglement heeft hetgeen in het Studentenstatuut is opgenomen voorrang boven hetgeen in dit Klachtenreglement is opgenomen.

### **Artikel 11: Vaststelling en wijzigingen**

1. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van Capabel Hogeschool.
2. Dit reglement is vastgesteld door Capabel Hogeschool en treedt in werking op 1 januari 2017.
3. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt via de website van Capabel Hogeschool.
4. Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Capabel Hogeschool".