



## **Regeling klachten- en geschillencommissie**

## Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **klacht:**  
een schriftelijk ingediende klacht bij de klachten- en geschillencommissie, met betrekking tot een onheuse bejegening. Hierbij valt te denken aan onder andere:
  - ongewenste omgangsvormen;
  - een klacht over een formele beslissing van een leidinggevende en/of College van Bestuur, anders dan een klacht over een beslissing van het College van Bestuur voor de Examens (CBE);
  - een klacht over de afhandeling van een formele beslissing van een leidinggevende en/of College van Bestuur, anders dan een klacht over de afhandeling van een beslissing van het College van Bestuur voor de Examens (CBE);
- **ongewenste omgangsvormen:**  
alle directe of indirecte uitlatingen of handelingen jegens een persoon, die door deze als ongewenst en ongewild worden ervaren en een inbreuk vormen op diens integriteit, zoals seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten;
- **indiener:**  
degene die jegens zijn persoon een ongewenste omgangsvorm ervaart en zich tot de klachten- en geschillencommissie wendt en/of degene die een klacht heeft over een formele beslissing of de afhandeling daarvan;
- **aangeklaagde:**  
degene over wiens gedrag een klacht is ingediend bij de klachten- en geschillencommissie;
- **de commissie:**  
een klachten- en geschillencommissie zoals omschreven in dit reglement, artikel 4 en 5. Hiermee wordt niet bedoeld:
  - de Sectorale ontslagcommissie, conform artikel S-1 cao hbo en cao HKT;
  - Commissie van beroep, conform artikel S-2 cao hbo en cao HKT;
  - Interpretatiecommissie, conform artikel S-6 cao hbo
  - Landelijke bezwarencommissie functie ordenen, conform Bijlage V cao hbo;
  - Het College van Beroep voor de Examens (CBE), conform de 'Regeling college van beroep voor de examens'.
- **de CAO:**  
de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor het Hoger Beroepsonderwijs (cao hbo) en de Collectieve arbeidsovereenkomst voor HAS Kennistransfer & Bedrijfsopleidingen (cao HKT);

- **het College van Bestuur:**  
het College van Bestuur van de instelling;
- **instelling:**  
HAS Hogeschool;
- **klokkenluider:**  
degene die misstanden of niet-integer gedrag binnen de instelling aan de kaak stelt;
- **Adviespunt Klokkenluiders:**  
een onafhankelijke instantie die (potentiële) klokkenluiders adviseert en ondersteunt bij de stappen die zij kunnen zetten voor het melden van een misstand. Het Adviespunt Klokkenluiders doet zelf geen onderzoek naar de misstand, maar klokkenluiders kunnen er in alle vertrouwelijkheid terecht voor advies.

#### **Artikel 2: Werkingssfeer**

Dit klachten- en geschillenreglement geldt voor alle medewerkers van HAS Hogeschool, ongeacht de functie, de soort werkzaamheden, het type contract (loondienst, via payroll, op basis van detachering, etc.) en ongeacht op welke locatie ze werken. Ook geldt dit reglement voor alle studenten van HAS Hogeschool en cursisten van HAS Kennistransfer & Bedrijfsopleidingen.

#### **Artikel 3: Vertrouwelijkheid**

Ieder die op de hoogte is gebracht van feiten of in het bezit is gekomen van schriftelijke stukken met betrekking tot een klacht is verplicht tot geheimhouding en draagt er zorg voor, dat bedoelde feiten of stukken niet onder ogen van derden komen. Het niet voldoen aan de geheimhoudingsplicht wordt aangemerkt als plichtverzuim in de zin van artikel E-2 van de cao hbo en cao HKT.

#### **Artikel 4: De samenstelling van de commissie**

1. De commissie bestaat uit drie leden:
  - een jurist, niet zijnde een medewerker verbonden aan de instelling, tevens voorzitter van de commissie;
  - twee personeelsleden van de instelling, één man en één vrouw.
2. De commissie kan zich laten adviseren door externe deskundigen.
3. Niet tot lid van de commissie kunnen worden benoemd hij of zij die de functie van vertrouwenspersoon of vitaliteitscoach vervult. Tevens kunnen medewerkers van de afdeling P&O en leden van het management en de Hogeschool Raad (HR) geen deel uitmaken van de commissie.
4. Voor elk commissielid kan een plaatsvervangend lid worden aangewezen.
5. De leden van de commissie zijn te vinden op intranet.

#### **Artikel 5: Benoeming van de klachten- en geschillencommissie**

1. Het College van Bestuur stelt in en benoemt de leden van de klachten- en geschillencommissie, na verkregen instemming van de Hogeschool Raad.
2. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie worden telkens voor een periode van drie jaar benoemd. Zij zijn aansluitend herbenoembaar voor eenzelfde periode.

**Artikel 6: Indiening van de klacht**

1. Elke indiener kan zich met een klacht tot de commissie wenden.
2. De klacht voldoet aan onderstaande voorwaarden:
  - o de klacht is schriftelijk ingediend en ondertekend door de indiener;
  - o de klacht heeft betrekking op een onheuse bejegening;
  - o de klacht bevat een vermelding van de globale tijd, plaats en inhoud van de onheuse bejegening;
  - o de klacht wordt ingediend binnen zes weken nadat de onheuse bejegening heeft plaatsgevonden;
  - o bij de klacht wordt, indien van toepassing, een afschrift van het besluit overlegd.
3. De commissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de indiener en aan het College van Bestuur.
4. Indien de commissie overeenkomt dat de klacht niet aan de voorwaarden voldoet aan het bepaalde in artikel 6 lid 2, maakt de commissie dit onmiddellijk bekend aan de indiener en geeft hem de gelegenheid de klacht, indien van toepassing, opnieuw in te dienen.

**Artikel 7: Taken en werkwijze**

1. Zodra de commissie overeenkomt dat de klacht aan de voorwaarden voldoet aan het bepaalde in artikel 6 lid 2, wordt een begin gemaakt met het onderzoek naar de klacht.
2. De commissie hoort de indiener en de aangeklaagde afzonderlijk.
3. Zowel de indiener als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een adviseur.
4. In het onderzoek kunnen getuigen, deskundige of andere betrokkenen die inlichtingen kunnen verschaffen worden gehoord door de commissie.
5. De bijeenkomsten van de commissie zijn besloten.
6. Gedurende de procedure houdt de commissie zowel de indiener als de aangeklaagde op de hoogte van het verloop van de procedure.
7. Gedurende de klachtenbehandeling wordt een procesdossier opgesteld dat vertrouwelijk is en enkel ter inzage ligt voor indiener, aangeklaagde en adviseurs.
8. Van het onderzoek door de commissie en van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt en van elke verklaring een proces-verbaal, dat door de betrokkenen voor akkoord getekend dient te worden. Indien de betrokkene niet tot ondertekening bereid is, bestaat de mogelijkheid schriftelijk commentaar aan het proces-verbaal toe te voegen. Deze stukken worden opgenomen in het procesdossier.
9. Na afronding van het onderzoek stelt de commissie gemotiveerd vast of de klacht gegrond is en of op grond daarvan maatregelen geboden zijn.
10. Bij afwezigheid van één der commissieleden treedt diens plaatsvervanger op.
11. In bijzondere gevallen kan de commissie, al dan niet op verzoek van de indiener, besluiten dat een commissielid bij de behandeling wordt vervangen door diens plaatsvervanger.

### **Artikel 8: Uitspraak**

1. De commissie komt binnen 30 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht tot uitspraak. Deze termijn kan met maximaal 30 dagen verlengd worden. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener.
2. Als de commissie de klacht niet-ontvankelijk of ongegrond verklaart, deelt zij dit beargumenteerd mee aan de indiener en de aangeklaagde.
3. Als de commissie de klacht gegrond acht, geeft zij het College van Bestuur schriftelijk advies over het nemen van een maatregel. Indiener en aangeklaagde worden zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht van de inhoud van het advies.
4. De commissie kan het College van Bestuur adviseren tot het voorzien in hulpverlening of de volgende maatregelen:
  - jegens studenten/cursisten:
    - waarschuwing;
    - berisping;
    - gehele of gedeeltelijke ontzegging van de toegang tot de gebouwen en terreinen behorend tot de instelling, dan wel intrekking van de inschrijving.
  - jegens werknemers:  
Een disciplinaire maatregel als aangegeven in de artikelen P-1 tot P-4 CAO, te weten:
    - waarschuwing;
    - schorsing;
    - ontslag;
    - berisping;
    - overplaatsing.
  - jegens derden:
    - verbreken van de contacten.
5. De commissie kan het College van Bestuur adviseren tot het nemen van maatregelen ten gunste van de indiener, bijvoorbeeld:
  - voor medewerkers:
    - overplaatsing
  - voor studenten/cursisten:
    - toewijzen van een andere begeleider
    - uitstel van een beoordeling
    - een hernieuwde beoordeling
6. De commissie kan indien dit nodig is, het College van Bestuur vragen, op grond van een tussentijds advies, te komen tot een tijdelijke maatregel.

### **Artikel 9: Beslissing door het College van Bestuur**

1. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de commissie, maar in ieder geval binnen 15 dagen na de dag van ontvangst van het advies, neemt het College van Bestuur een gemotiveerde beslissing. Deze termijn kan met maximaal 15 dagen verlengd worden. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener.
2. Als de beslissing van het College van Bestuur afwijkt van het advies van de commissie, wordt in de beslissing de reden van de afwijking vermeld.
3. Het College van Bestuur deelt het besluit schriftelijk mee aan de indiener, de aangeklaagde en de commissie.

**Artikel 10: Spoedeisende gevallen**

1. In spoedeisende gevallen kan de indiener van de klacht, in afwachting van de definitieve beslissing van het College van Bestuur, een voorlopige voorziening aanvragen bij de commissie.
2. De commissie bepaalt binnen een week na ontvangst van de klacht of er sprake is van onverwijlde spoed en brengt het College van Bestuur hiervan op de hoogte.

**Artikel 11: De bewaring van dossiers en verantwoording**

1. De klachtendossiers van de commissie worden bewaard door de commissie. Slechts leden van de commissie hebben inzage in dit archief.
2. Het klachtendossier wordt 5 jaar na indiening van de klacht vernietigd.
3. De commissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur verslag uit van het aantal en de aard van de bij haar aanhangig gemaakte klachten en de inhoud van haar adviezen.
4. Het College van Bestuur brengt het jaarverslag van de commissie ter kennis van de vertrouwenspersonen.

**Artikel 12: Klokkenluidersregeling**

3. De klokkenluider heeft de mogelijkheid om een vermoeden van misstand of niet-integer gedrag te melden bij de klachten- en geschillencommissie.
4. De klokkenluider kan een redelijk vermoeden van een misstand tevens melden bij het College van Bestuur. Als het vermoeden betrekking heeft op een misstand door het College van Bestuur of één of meerdere leden van het College van Bestuur dan kan gemeld worden aan de Raad van Toezicht.
5. De klokkenluider kan er om verzoeken dat zijn melding vertrouwelijk wordt behandeld.
6. Als de melding mondeling is gedaan, legt degene aan wie de melding is gedaan deze onverwijld schriftelijk vast en laat een afschrift van die vastlegging door klokkenluider voor akkoord tekenen. De klokkenluider ontvangt een exemplaar van de vastlegging.
7. De klokkenluider die te goeder trouw zorgvuldig handelt waarbij hij zijn vermoeden op redelijke gronden en feiten baseert, wordt op geen enkele wijze benadeeld in zijn rechtspositie jegens de instelling.
8. Klokkenluiders kunnen voor advies terecht bij het Adviespunt Klokkenluiders.
9. Artikel 2, 3, 7, 8, 9 en 10 van dit klachten- en geschillenreglement is tevens van toepassing op de klokkenluidersregeling.

**Juni 2017**