

Regeling Klachten en Geschillen



Het colofon

Versie: 1

Akkoord SR : 11-06-2026

Inhoud

Inleiding	5
1. Algemene bepalingen	6
Artikel 1 Definities	
Artikel 2 Grondslag van de commissie	
2. De Commissie	8
Artikel 3 Instelling en samenstelling Commissie	
Artikel 4 Taken en bevoegdheden Commissie	
Artikel 5 Geheimhoudingsplicht	
Artikel 6 Verantwoording en verslag	
3. Procedure	10
Artikel 7 Indiening van de klacht of het geschil bij de Commissie	
Artikel 8 Niet behandelen van de klacht	
Artikel 9 Niet behandelen van het geschil	
Artikel 10 Minnelijke schikking	
Artikel 11 Verweer voeren	
Artikel 12 Hoorzitting	
Artikel 13 Onverwijlde spoed bij geschillen	
Artikel 14 Gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen	
Artikel 15 Intrekken van de klacht of het geschil	
Artikel 16 Afhandelen van de klacht of het geschil	
Artikel 17 Beraadslaging en advies	
Artikel 18 Beslissing College van Bestuur naar aanleiding van advies	

4. Bijzondere bepalingen

14

Artikel 19 Positie minderjarige studenten

Artikel 20 Positie medewerkers en studenten

Artikel 21 Rehabilitatie

Artikel 22 Geheimhouding

Artikel 23 Voldoende faciliteiten

5. Slotbepalingen

15

Artikel 24 Overig

Artikel 25 Bereikbaarheid Commissie

Artikel 26 Inwerkingtreding en bekendmaking

Inleiding

De Regeling Overige Klachten en Geschillen biedt studenten de mogelijkheid een klacht te uiten en te laten onderzoeken op een zodanige wijze dat daarbij een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de student en van degene(n) tegen wie de klacht is gericht zijn gewaarborgd en de klacht binnen een redelijke termijn en met voldoende zorgvuldigheid zal worden afgehandeld.

Deze regeling is uitdrukkelijk niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op:

- ongewenst gedrag;
- examenbeslissingen;
- vermoedens van misstanden;
- de toepassing van de cao mbo.

Deze onderwerpen vallen binnen de reikwijdte van andere (klachten)regelingen.

1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

Advies	Het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de klacht of het geschil inclusief eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur.
Bezwaarde	Een (ex-)student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)student, een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
Bezwaarschrift	Een schriftelijk stuk waarin de bezwaarde een omschrijving geeft van het geschil
Commissie	De Geschillenadviescommissie en Klachtencommissie gezamenlijk, conform artikel 7.5.7, lid 6 WEB.
Geschil	Een uiting van onvrede tegen een schriftelijke beslissing ("besluit") van de school of het nalaten om een besluit te nemen, niet zijnde een klacht of beroep.
Geschillenadviescommissie	De commissie die ingesteld is door het College van Bestuur die zorgt draagt voor een behoorlijke behandeling van en adviseert over geschillen met betrekking tot beslissingen dan wel het ontbreken ervan op grond van de WEB en daarop gebaseerde regelingen. Bij deze commissie kan een student bezwaar maken als de student het oneens is met een beslissing van de school, bijvoorbeeld over de weigering van de toelating of over een verwijdering. De commissie brengt vervolgens advies uit aan het College van Bestuur.
Klaagschrift	Een schriftelijk stuk waarin de klager een omschrijving geeft van de klacht.
Klacht	Een uiting van ongenoegen van de klager over een gedraging, dan wel het nalaten van een gedraging, van de school, een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan van de school.
Klachtencommissie	Conform artikel 7.4.8a WEB en deze regeling door het College van Bestuur ingesteld en samengesteld orgaan, dat volgens deze regeling een klacht onderzoekt en afhandelt.

Klager	Een (ex-)student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)student, een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
Medewerker	Degene die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid verricht of heeft verricht dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid verricht of heeft verricht voor de school.
OR	De ondernemingsraad.
Ouder(s)	De ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de student.
Partijen	De klager(s) en de aangeklaagde(n).
School	Stichting Vakinstelling SVO
Secretaris	De secretaris van de Commissie en/of de geschillenadviescommissie.
Student	Degene die student, aanstaand student of voormalig student van de school is of dat was in de tijd waarin de gewraakte beslissing is genomen of de gewraakte gedraging plaatsvond.
SR	De studentenraad.
Klachtenfaciliteit	Een centraal aanspreekpunt voor studenten met een klacht, beroep en/of geschil. Deze is te bereiken via klacht@svo.nl .
Verweerder	(Een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht of geschil is ingediend.
Voorzitter	De voorzitter van de Commissie.

Artikel 2 Grondslag van de commissie

- 2.1 De Commissie handelt overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb), in het bijzonder de bepalingen met betrekking tot het klachtrecht en geschillen, tenzij in de WEB anders wordt bepaald.
- 2.2 De Commissie is de commissie als bedoeld in artikel 7.5.2 WEB of artikel 7.5.7 WEB c.q. 7:13 van de Awb die bevoegd is kennis te nemen van en advies te geven over:
- een klacht als bedoeld in het studentenstatuut van de instelling artikel 7.5.2. van de WEB
 - een geschil van een student tegen een besluit van de instelling op grond van de WEB, niet zijnde een beroep waarover de commissie van beroep voor de examens van de school bevoegd is het beroep te behandelen.

2. De commissie

Artikel 3 Instelling en samenstelling Commissie

- 3.1 De Commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangend leden, die benoemd worden door het College van Bestuur.
- 3.2 SVO vakopleider food kent voor de Commissie een samenwerking met Mbo Amersfoort, Mbo Utrecht en het Grafisch Lyceum Utrecht. Het college van bestuur van Mbo Amersfoort benoemt één lid en diens plaatsvervanger rechtstreeks, één lid op voordracht van de OR en diens plaatsvervanger op voordracht van de SR en één lid en diens plaatsvervanger op gezamenlijke voordracht van de beide andere leden. Het lid en diens plaatsvervanger die op gezamenlijke voordracht zijn benoemd zijn de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter. Voor SVO vakopleider food geldt dat zij ook een lid levert voor de Commissie. Dit lid is benoemd door het college van bestuur van SVO vakopleider food.
- 3.3 De leden van de Commissie worden benoemd voor een periode van vijf (5) jaar. De leden van de Commissie zijn herbenoembaar.
- 3.4 De voorzitter maakt geen deel uit van het College van Bestuur, noch heeft hij een arbeidsrelatie met de school. De overige leden en het plaatsvervangend lid maken geen deel uit van het College van Bestuur en zij hebben in beginsel evenmin een arbeidsrelatie met de school.
- 3.5 De Commissie wordt bijgestaan door een secretaris, niet zijnde een lid van de Commissie. De secretaris maakt geen deel uit van het College van Bestuur. Indien een lid van de Commissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, neemt het plaatsvervangende lid zijn plaats in.

Artikel 4 Taken en bevoegdheden Commissie

- 4.1 De Commissie neemt kennis van en vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht of het geschil en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mee aan partijen.
- 4.2 De Commissie stelt een onderzoek in naar aanleiding van de klacht of het geschil en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een advies te kunnen komen. Daartoe kan de Commissie een of meer van haar leden zelfstandig opdragen feitelijk onderzoek in te stellen, personen te horen en daarvan verslag te maken.
- 4.3 De leden van de Commissie zijn in verband met het doen van onderzoek gerechtigd om de gebouwen en terreinen van de school te betreden.
- 4.4 De Commissie kan informatie en advies vragen aan interne en externe deskundigen. De Commissie kan het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent de aangelegenheden die de klacht betreffen.

Artikel 5 Geheimhoudingsplicht

- 5.1 De Commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle partijen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht of een geschil. De leden van de Commissie en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 6 Verantwoording en verslag

- 6.1 De Commissie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten en geschillen. Een cijfermatig overzicht van de geregistreerde klachten en geschillen worden jaarlijks gepubliceerd.
- 6.2 De Commissie brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur omtrent haar bevindingen en verrichtingen.
- 6.3 De Commissie draagt er zorg voor dat het vertrouwelijk karakter van haar werkzaamheden door het jaarverslag niet wordt geschaad en dat de anonimiteit van alle betrokken partijen is gewaarborgd.

3. De Procedure

Artikel 7 Indiening van de klacht of het geschil bij de Commissie

- 7.1 Het klaagschrift of het bezwaarschrift wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtenfaciliteit te bereiken via klacht@svo.nl.
- 7.2 Het klaagschrift of bezwaarschrift bevat ten minste:
- de dagtekening;
 - de naam en de contactgegevens van de klager of bezwaarde; een beschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen, dan wel een beschrijving van de schriftelijke beslissing waartegen het bezwaar is gericht met toezending van een kopie van de beslissing, dan wel een duidelijke omschrijving van de beslissing die naar het oordeel van bezwaarde had moeten worden genomen bij het weigeren van een beslissing; de gronden van de klacht of het geschil;
 - een kopie van stukken die betrekking hebben op de klacht of het geschil;
- 7.3 Indien het klaagschrift of bezwaarschrift niet voldoet aan de voorwaarden van 7.2, wordt de klager of bezwaarde in de gelegenheid gesteld alsnog aan de verplichtingen van 7.2 te voldoen.
- 7.4 Wanneer klager of bezwaarde van deze gelegenheid geen gebruik maakt, en het klaagschrift of bezwaarschrift niet aan de verplichtingen voldoet, wordt de klacht of het geschil niet in behandeling genomen. Klager of bezwaarde wordt hiervan schriftelijk gemotiveerd in kennis gesteld.
- 7.5 De secretaris van de Commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift of het bezwaarschrift aan de klager of bezwaarde.
- 7.6 Indien redelijkerwijs niet van de klager of bezwaarde kan worden verwacht dat hij de klacht of het geschil op schrift stelt, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht of het bezwaar verslag op dat door de klager of bezwaarde voor akkoord wordt ondertekend. De klager of bezwaarde ontvangt een afschrift van het verslag.
- 7.7 Zodra de aangeklaagde naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Niet behandelen van de klacht

- 8.1 De Commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op (het nalaten van) een gedraging of een beslissing van de aangeklaagde: waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- die langer dan een (1) jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden; waartegen een andere rechtsgang openstaat;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is, dan wel onderworpen is geweest, of zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

8.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 Niet behandelen van het geschil

9.1 De Commissie neemt het geschil niet in behandeling indien het bezwaarschrift meer dan

- a. zes weken na dagtekening van het besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht is
- b. ingediend en er geen sprake is van verschoonbare termijnoverschrijding. De datum van ontvangst bij de Klachtenfaciliteit is bepalend voor de vaststelling of het bezwaarschrift tijdig is ingediend.

9.2 De Commissie neemt het geschil voorts niet in behandeling indien:

De Commissie niet bevoegd is het geschil te behandelen;
De bezwaarde niet-ontvankelijk is in zijn bezwaarschrift.

Artikel 10 Minnelijke schikking

- 10.1 Zodra is besloten dat de klacht of het geschil in behandeling wordt genomen, zendt de secretaris van Commissie het klaagschrift of bezwaarschrift zo spoedig mogelijk door aan degene tegen wie de klacht is gericht c.q. het orgaan dat de bestreden beslissing heeft genomen, met de uitnodiging om in overleg met klager of bezwaarde na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is. Klager of bezwaarde wordt door de betreffende persoon c.q. het orgaan zo spoedig mogelijk uitgenodigd voor overleg over een mogelijke minnelijke schikking.
- 10.2 De persoon tegen wie de klacht c.q. het orgaan waaraan het geschil is doorgestuurd, deelt zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de secretaris mee tot welke uitkomst het minnelijke schikkingsoverleg heeft geleid.
- 10.3 Indien een minnelijke schikking tot stand is gekomen, is het aan klager c.q. bezwaarde om de klacht c.q. het geschil in te trekken conform artikel 15 van deze Regeling.

Artikel 11 Verweer voeren

- 11.1 Als er geen minnelijke schikking van de klacht of het geschil tot stand komt, dient de persoon tegen wie de klacht is gericht c.q. het orgaan waaraan het geschil is doorgestuurd, uiterlijk binnen een termijn van twee (2) weken een schriftelijk verweer met eventuele bijlagen bij de Commissie in te dienen.
- 11.2 De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van de verweerder met ten hoogste twee (2) weken verlengen.
- 11.3 De Commissie zendt een afschrift van het verweerschrift met de daarbij meegestuurde stukken aan klager c.q. bezwaarde.

Artikel 12 Hoorzitting

- 12.1 De Commissie stelt de klager c.q. bezwaarde en verweerder in de gelegenheid te worden gehoord.
- 12.2 Van het horen van de klager c.q. bezwaarde kan worden afgezien indien:
- a. de klager c.q. bezwaarde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord;

- b. de klager c.q. bezwaarde niet binnen een door de Commissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord;
 - c. de klager c.q. bezwaarde en verweerder hun zienswijze schriftelijk willen toelichten.
- 12.3 In de volgende gevallen kan de Commissie afzien van het horen van partijen:

De voorzitter geeft een kennelijk advies in de klacht of het geschil;

De voorzitter oordeelt dat de Commissie op basis van het dossier tot een goede beoordeling van de zaak kan komen en partijen stemmen in met een behandeling van de klacht c.q. geschil zonder hoorzitting. In dit geval wordt de datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te voegen in het dossier en de wijze van repliek en dupliek.
- 12.4 De voorzitter bepaalt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift c.q.
 - a. bezwaarschrift de plaats, de dag en het uur waarop partijen gehoord zullen worden.
- 12.5 De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
- 12.6 De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
- 12.7 De verslaglegging van dat wat besproken is ter zitting wordt weergegeven in het
 - a. advies voor zover relevant. Van de zitting wordt een audio-opname gemaakt voor
 - b. eigen gebruik door de secretaris. De opname wordt niet verstrekt en wordt na
 - c. verzending van het advies vernietigd.

Artikel 13 Onverwijlde spoed bij geschillen

- 13.1 De Commissie kan, indien de behandeling van het geschil spoedeisend is, desgevraagd bepalen dat de Commissie zo spoedig mogelijk advies uitbrengt aan het College van Bestuur.
- 13.2 De voorzitter bepaalt binnen een (1) week na ontvangst van het bezwaarschrift of sprake is van onverwijlde spoed en brengt bezwaarde en het College van Bestuur hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 13.3 Het College van Bestuur neemt in een geval als bedoeld in dit artikel binnen vier (4) weken na ontvangst van het bezwaarschrift door de Commissie een beslissing.

Artikel 14 Gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 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 15 Intrekken van de klacht of het geschil

- 15.1 De klager kan op elk moment in de procedure de klacht intrekken door dit schriftelijk kenbaar te maken bij de Commissie. Van dit bericht wordt door de secretaris een afschrift verzonden aan de aangeklaagde.

Artikel 16 Afhandelen van de klacht of het geschil

- 16.1 De Commissie handelt de klacht of het geschil af binnen zes (6) weken na ontvangst van het klaag- c.q. bezwaarschrift.
- 16.2 De Commissie kan de afhandeling van de klacht of het geschil met ten hoogste vier (4) weken uitstellen. De Commissie stelt partijen hiervan in kennis.
- 16.3 Verder uitstel is mogelijk, mits de klager c.q. bezwaarde daarmee schriftelijk instemt

Artikel 17 Beraadslaging en advies

- 17.1 De Commissie beraadslaagt en beslist in de raadkamer. De Commissie besluit bij meerderheid van stemmen omtrent het uit te brengen advies.
- 17.2 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.
- 17.3 Het advies berust op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van het advies wordt vermeld.
- 17.4 Het advies bevat daarnaast de namen van de leden van de Commissie, de namen van partijen en eventueel de namen van gemachtigden, de dagtekening en ondertekening door de voorzitter en de secretaris.
- 17.5 De Commissie zendt partijen en het College van Bestuur een afschrift van het advies.

Artikel 18 Beslissing College van Bestuur naar aanleiding van advies

- 18.1 Het College van Bestuur deelt de partijen en de Commissie binnen vier (4) weken na ontvangst van het advies over de klacht schriftelijk mee of hij het oordeel over de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 18.2 Bij afwijking van de hiervoor genoemde termijn van vier (4) weken doet het College van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan partijen en de Commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het College van Bestuur zijn standpunt bekend zal maken.
- 18.3 Het College van Bestuur beslist na ontvangst van het geschil door de Toegankelijke Faciliteit binnen tien (10) weken, tenzij er sprake is van onverwijlde spoed, in dat geval is artikel 13, lid 3 van deze Regeling van toepassing.

4. Bijzondere bepalingen

Artikel 19 Positie minderjarige studenten

- 19.1 Als de klager c.q. bezwaarde een minderjarige student is, worden zijn ouders van de klacht c.q. het geschil op de hoogte gesteld.
- 19.2 Indien de klacht c.q. het geschil is ingediend door de ouders van een minderjarige student wordt ook de student gehoord, tenzij bijzondere omstandigheden in het persoonlijk belang van de student zich daartegen verzetten.

Artikel 20 Positie medewerkers en studenten

- 20.1 Geen enkele medewerker of student mag in zijn positie binnen SVO vakopleider food worden geschaad vanwege het enkele feit dat hij als klager c.q. bezwaarde of verweerder dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is of is geweest bij een procedure zoals neergelegd in deze regeling.
- 20.2 Een medewerker of student die in welke hoedanigheid dan ook betrokken is of wordt in een procedure overeenkomstig deze regeling, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwegende redenen zich hiertegen verzetten.

Artikel 21 Rehabilitatie

- 21.1 Indien een klacht c.q. geschil ongegrond blijkt te zijn, voorziet het College van Bestuur in overleg met
 - a. de verweerder zo nodig in een passende rehabilitatie.

Artikel 22 Geheimhouding

- 22.1 Het College van Bestuur, de medewerkers en de studenten die bij de behandeling van een klacht c.q. geschil zijn betrokken en/of diegenen die door de Commissie zijn geraadpleegd of gehoord, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht c.q. het geschil vernemen, geheimhouding te betrachten, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- 22.2 Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat alle gegevens die betrekking hebben op de klacht c.q. het geschil worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de Commissie en het College van Bestuur.

Artikel 23 Voldoende faciliteiten

- 23.1 Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat aan de leden van de Commissie zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld, dat een goede toepassing van deze regeling is gewaarborgd.

5. Slotbepalingen

Artikel 24 Overig

24.1 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Commissie.

Artikel 25 Bereikbaarheid Commissie

25.1 De Commissie is bereikbaar via de Klachtenfaciliteit via klacht@svo.nl.

Artikel 26 Inwerkingtreding en bekendmaking

26.1 Deze regeling treedt in werking op 19-04-2024.

26.2 Deze regeling kan worden aangehaald als “Regeling Overige Klachten en Geschillen”. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van SVO vakopleider food, een uitleg en verwijzing wordt opgenomen in de opleidingsgids.