



Bestuursreglement Yonder



Vastgesteld:	College van Bestuur, Bestuursbesluit d.d. 5 maart 2024
Goedgekeurd:	Raad van Toezicht d.d. 19 juni 2024
Geadviseerd:	GMR/OR d.d. 4 juli 2024

yonder



Inhoud

Hoofdstuk 1: Algemeen	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Inwerkingtreding	4
Hoofdstuk 2: De Raad van Toezicht	4
Artikel 3 Samenstelling en benoeming	4
Artikel 4 Taken en bevoegdheden	5
Artikel 5 Verhouding tot het College van Bestuur	5
Artikel 6 Verhouding tot de organisatorische eenheden	5
Artikel 7 Verhouding tot de Medezeggenschap	5
Artikel 8 Interne organisatie	5
Artikel 9 Bezoldiging en nevenfuncties	5
HOOFDSTUK 3: HET COLLEGE VAN BESTUUR	6
Artikel 10 Samenstelling en benoeming	6
Artikel 11 Taken en bevoegdheden	6
Artikel 12 Verhouding tot de Raad van Toezicht	7
Artikel 13 Verhouding tot de organisatorische eenheden	7
Artikel 14 Verhouding tot de Medezeggenschap	7
Artikel 15 Interne organisatie en taakverdeling	7
Artikel 16 Werkwijze en besluitvorming	7
Artikel 17 Bezoldiging en nevenfuncties	7
HOOFDSTUK 4: DE ORGANISATORISCHE EENHEDEN	8
Artikel 18 Samenstelling en benoeming	8
Artikel 19 Taken en bevoegdheden	8
Artikel 20 Verhouding tot het College van Bestuur	8
Artikel 21 Verhouding tot de organisatorische eenheden	8
Artikel 22 Interne organisatie	8
Artikel 23 Samenstelling en benoeming	8
Artikel 24 Taken en bevoegdheden	8
Artikel 25 Verhouding tot het College van Bestuur	9
Artikel 26 Verhouding tot de organisatorische eenheden	9
Artikel 27 Interne organisatie	9
Artikel 28 Samenstelling en benoeming	9
Artikel 29 Taken en bevoegdheden	9
Artikel 30 Verhouding tot het College van Bestuur	9
Artikel 31 Verhouding tot de organisatorische eenheden	9
Artikel 32 Interne organisatie	9
HOOFDSTUK 5: BESCHERMING BELANGEN LEERLINGEN EN STUDENTEN	10
Artikel 33 Toegankelijke faciliteit	10
Artikel 34 Commissie van beroep voor de examens	10
Artikel 35 Klachten- en Geschillenadviescommissie	10
Artikel 36	10

Inleiding

Yonder is een stichting die een instelling voor bekostigd onderwijs, zoals bedoeld in de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) en verschillende scholen als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO), in stand houdt.

Het Bestuursreglement geeft een weerslag van de wijze waarop binnen Yonder wordt samengewerkt en beoogt het proces van besluitvorming te kaderen, de verdeling van verantwoordelijkheden inzichtelijk te maken en handvatten te geven voor inhoudelijke afwegingen.

Dit Bestuursreglement is een reglement bedoeld en voorgeschreven zoals in de WEB, de WVO en de statuten. Het is opgesteld in samenhang met de Branchecode goed bestuur in het mbo waaraan Yonder zich heeft gecommitteerd. Reglementen van Yonder en de mandaat- en procuratieregeling worden hierop gebaseerd.

Het Bestuursreglement bevat bepalingen over de invulling van de taken en bevoegdheden van het College van Bestuur en de Raad van Toezicht, de voorwaarden en richtlijnen waaronder het College van Bestuur en de Raad van Toezicht de hen toebedeelde taken en bevoegdheden zullen uitoefenen en regelt aangelegenheden die het College van Bestuur en de Raad van Toezicht intern betreffen.

Op grond van de WEB en WVO kunnen taken en bevoegdheden worden op- of overgedragen aan de leiding van een organisatorische eenheid. Van deze mogelijkheden wordt gebruik gemaakt, om de bestuurlijke uitgangspunten van de Yonder te realiseren. Yonder functioneert dankzij sterke dwarsverbanden en een goede dialoog tussen bestuur, directie, docenten, ondersteunend personeel/staf, studenten en leerlingen. De interne én externe dialoog wordt telkens op het juiste niveau gevoerd. Dit Bestuursreglement regelt de zeggenschapsstructuur. De structuur van de medezeggenschap wordt in de daarvoor toepasselijke reglementen vastgelegd.

Dit Bestuursreglement bestaat uit vijf delen, te weten: deel A Algemeen, deel B De Raad van Toezicht, deel C Het College van Bestuur, deel D De organisatorische eenheden en deel E Bescherming belangen leerlingen en studenten.

Hoofdstuk 1: Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Bestuur	
Branchecode	
Cobex	
Medezeggenschap	
Yonder	
Raad	
Reglement	
Reglement Raad van Toezicht	
Statuten	

Artikel 2 Inwerkingtreding

- 1 Dit Reglement treedt in werking op 1 augustus 2024 en vervangt alle voorgaande exemplaren.
- 2 In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, alsmede in geval van verschil van inzicht, beslist het Bestuur nadat zij de Raad van Toezicht heeft gehoord.

Hoofdstuk 2: De Raad van Toezicht

Artikel 1 Samenstelling en benoeming

- 1 De samenstelling en benoeming van de Raad van Toezicht geschiedt in overeenstemming met de Statuten en het Reglement Raad van Toezicht.
- 2 De Raad van Toezicht draagt er zorg voor dat bij de werving, selectie en benoeming van leden van de Raad van Toezicht in elk geval de volgende regels worden gevolgd:
 - a) Er wordt een procedure voor werving en selectie vastgesteld.
 - b) Er wordt een profielschets opgesteld voor de desbetreffende vacature.
 - c) De profielschets wordt voor advies voorgelegd aan het Bestuur. De Medezeggenschap wordt hierbij betrokken conform vigerende regelgeving. Een lid van de Raad van Toezicht wordt op voordracht van de Medezeggenschap benoemd.
 - d) De vacature evenals de profielschets worden openbaar gemaakt.
- 3 Leden van de Raad van Toezicht hebben niet langer dan maximaal twee periodes van (maximaal) vier jaar zitting in de Raad.
- 4 De Raad van Toezicht stelt een rooster van aftreden vast dat dusdanig is samengesteld dat enerzijds regelmatig vervanging plaatsvindt en anderzijds een zekere continuïteit wordt gewaarborgd. Bij herbenoeming wordt het desbetreffende lid van de Raad beoordeeld op basis van zijn competenties in relatie tot de actuele profielschets.
- 5 Voormalig leden van het Bestuur nemen gedurende minimaal vijf jaar geen zitting in de Raad van Toezicht.

Artikel 2 Taken en bevoegdheden

- 1 De Raad van Toezicht houdt integraal en onafhankelijk toezicht op Yonder, in het bijzonder op het Bestuur en houdt daarbij rekening met het instellingsbelang en het publieke/maatschappelijke belang. De toezichthoudende taak richt zich met name op (de uitvoering van) het strategisch meerjarenplan, de bestuurskwaliteit, de financiële meerjarenraming, de kwaliteit van het onderwijs en het interne risicomanagement. De Raad van Toezicht is daarnaast werkgever en sparringpartner van de leden van het Bestuur.
- 2 De Raad van Toezicht heeft het recht om van het Bestuur en de externe accountant alle informatie te verlangen die hij nodig heeft om zijn toezichttaak goed uit te kunnen oefenen. Indien de Raad dat nodig acht, kan hij informatie inwinnen van functionarissen en externe adviseurs.

Artikel 3 Verhouding tot het College van Bestuur

- 1 De Raad van Toezicht zorgt voor een goed Bestuur, onder meer door benoeming, schorsing, ontslag en jaarlijkse evaluatie van de bestuurders. De Raad van Toezicht staat het Bestuur met raad ter zijde en fungeert als klankbord.
- 2 Indien het Bestuur dan wel de Raad van Toezicht vindt dat er sprake is van een conflict tussen deze beide organen, niet zijnde een arbeidsconflict tussen één of meer leden van het Bestuur en Yonder, roept de voorzitter van de Raad van Toezicht een vergadering van de Raad bijeen, hoort daarin zo mogelijk het Bestuur over het conflict, en neemt alsdan een besluit met een meerderheid van tenminste twee/derde van het aantal stemmen dat de Raad telt op het moment van het besluit.

Artikel 4 Verhouding tot de organisatorische eenheden

De Raad van Toezicht heeft geen verantwoordingsrelatie met de organisatorische eenheden. Deze verantwoordingsrelatie loopt via het Bestuur.

Artikel 5 Verhouding tot de Medezeggenschap

De Raad van Toezicht overlegt ten minste tweemaal per jaar met de Medezeggenschap over de algemene gang van zaken binnen de organisatie.

Artikel 6 Interne organisatie

- 1 De Raad van Toezicht zorgt voor een adequate inrichting en functioneren van de Raad van Toezicht.
- 2 De leden van de Raad van Toezicht zijn onafhankelijk van (deel)belangen van de organisatie en kunnen onbevangen ten opzichte van elkaar en van het Bestuur opereren. De leden functioneren zonder last of ruggespraak ook als zij op voordracht van (een) bepaalde groepering(en) zijn benoemd.
- 3 De voorzitter van de Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het creëren van de nodige voorwaarden voor het adequaat functioneren van de Raad en is daarvoor het primaire aanspreekpunt.
- 4 Jaarlijks evalueert de Raad van Toezicht zijn eigen inrichting en functioneren als collectief en de bijdrage van de afzonderlijke leden. Dat gebeurt in afwezigheid van het Bestuur. Het Bestuur geeft vooraf aan hoe het tegen het functioneren van de Raad van Toezicht aankijkt. Conclusies en afspraken worden vastgelegd in een dossier dat wordt beheerd door of namens de Raad van Toezicht en de Raad verantwoordt zich hierover in het jaarverslag.
- 5 Het secretariaat van de Raad van Toezicht wordt gevoerd door de secretaris van de Raad van Toezicht.
- 6 De werkwijze en taakverdeling van de Raad is nader uitgewerkt in het Reglement Raad van Toezicht.

Artikel 7 Bezoldiging en nevenfuncties

- 1 Voor de hoogte en structuur van de beloning van de voorzitter en de leden van de Raad van Toezicht, neemt de Raad de bepalingen van de Wet Normering Topinkomens in acht.
- 2 De honorering van de toezichthouders wordt op individuele basis vermeld in het jaarverslag.
- 3 Leden van de Raad van Toezicht geven inzage in al hun (neven)functies. Nieuwe (neven)functies van de leden worden besproken in de vergadering van de Raad van Toezicht en in het verslag van de vergadering vastgelegd.
- 4 Alle (neven)functies van de leden van de Raad van Toezicht worden openbaar gemaakt in het jaarverslag i.c. in het onderdeel waarin de Raad van Toezicht verantwoording aflegt over zijn handelen.

Hoofdstuk 3: HET COLLEGE VAN BESTUUR

Artikel 1 Samenstelling en benoeming

- 1 De samenstelling en benoeming van het Bestuur geschiedt in overeenstemming met de Statuten, aangevuld met de bepalingen die in dit Reglement zijn opgenomen.
- 2 Het Bestuur bestaat uit maximaal drie leden.
- 3 Leden van het Bestuur worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn onbeperkt herbenoembaar voor periodes van vier jaar. Met dien verstande dat het lidmaatschap eindigt bij het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd.
- 4 De Raad van Toezicht benoemt een lid van het Bestuur tot voorzitter.
- 5 Bij werving, selectie en benoeming van leden van het Bestuur worden in elk geval de volgende regels gevolgd:
 - a) Nieuwe leden van het Bestuur worden openbaar geworven. Daarbij wordt gebruikgemaakt van profielen die openbaar worden gemaakt.
 - b) De Raad van Toezicht stelt een procedure voor werving en selectie vast.
- 6 Voormalig leden van de Raad van Toezicht worden gedurende minimaal vijf jaar niet aangesteld als lid van het Bestuur.

Artikel 2 Taken en bevoegdheden

- 1 Het Bestuur heeft de algehele leiding over de gang van zaken van de organisatie met inachtneming van het bepaalde in de Statuten en dit Reglement.
- 2 Het Bestuur bepaalt periodiek de missie, de strategische doelen en het strategische meerjarenplan.
- 3 Het Bestuur stelt alles in het werk om mogelijk te maken dat de missie van de organisatie wordt verwezenlijkt en dat de strategische doelen van de organisatie worden bereikt.
- 4 Het Bestuur is verantwoordelijk voor het bijeenbrengen van de nodige (financiële) middelen en het beheren van het vermogen van Yonder. Het Bestuur is verantwoordelijk voor het beheer en de budgetcontrole ten aanzien van de geconsolideerde begroting.
- 5 Het Bestuur ziet er op toe dat er regelingen bestaan, die het de werknemers, de studenten, de leerlingen en de belanghebbenden mogelijk maken om hun klachten en geschillen effectief aanhangig te maken. Het Bestuur zorgt ervoor dat deze (klachten/geschillen-)regeling bij betrokkenen bekend kan zijn en gemakkelijk kan worden gebruikt.
- 6 Het Bestuur draagt zorg voor een integriteitscode.
- 7 Het Bestuur draagt zorg voor een klokkenluidersregeling.
- 8 Het Bestuur is verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving, waaronder de reglementen en regelingen van de organisatie. Het Bestuur past de naleving van de lidmaatschapseisen conform de Branchecode toe of legt uit als daarvan wordt afgeweken.
- 9 Het Bestuur is in elk geval eindverantwoordelijk voor:
 - a) het opstellen van de geconsolideerde begroting
 - b) het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening en het jaarverslag
 - c) het vaststellen van beleidsdocumenten
 - d) de naleving van de Regeling Jaarverslaggeving Onderwijs
 - e) de besluitvorming binnen Yonder
 - f) de interne en externe communicatie
 - g) de bewaking van kwaliteit van het onderwijs
 - h) de vaststelling van het opleidingsaanbod
 - i) het personeelsbeleid
 - j) het werkgeverschap
 - k) het waarborgen van de continuïteit van Yonder
 - l) de aanwezigheid en gebruik van een systeem van risicomanagement
 - m) het beheer van het vermogen en de middelen van Yonder

- n) de interne en externe verantwoording van het beleid
 - o) de veiligheid
- 10 Het Bestuur stelt een mandaat- en procuratieregeling vast.

Artikel 3 Verhouding tot de Raad van Toezicht

- 1 Het Bestuur legt aan de Raad van Toezicht verantwoording af over de gang van zaken binnen Yonder en over zijn eigen functioneren. Het verschaft de Raad van Toezicht daartoe - op actieve basis - de nodige informatie.
- 2 Het Bestuur verschaft de Raad van Toezicht alle informatie die deze nodig heeft voor de uitoefening van zijn toezichthoudende taak.
- 3 Het Bestuur maakt effectief gebruik van de klankbordfunctie van de Raad van Toezicht door belangrijke beslissingen en complexe zaken aan de Raad voor te leggen en te bespreken.

Artikel 4 Verhouding tot de organisatorische eenheden

Het Bestuur is bevoegd om (al dan niet tijdelijke) organisatorische eenheden in te stellen en op te heffen, alsmede de werkwijze daarvan vast te stellen of te wijzigen.

Artikel 5 Verhouding tot de Medezeggenschap

- 1 Uitgaande van het belang van de organisatie en van het belang van de studenten en de leerlingen, streeft het Bestuur in zijn handelen naar voldoende draagvlak bij en een volwaardige, goed functionerende en effectieve Medezeggenschap.
- 2 Het Bestuur neemt de toepasselijke wet- en regelgeving ter zake in acht en voert regelmatig het overleg met de Medezeggenschap.

Artikel 6 Interne organisatie en taakverdeling

Het Bestuur is verantwoordelijk voor het geheel. Binnen deze verantwoordelijkheid verdelen de leden van het Bestuur de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Artikel 7 Werkwijze en besluitvorming

- 1 De vergaderingen van het Bestuur zijn besloten.
- 2 De bestuurssecretaris woont de vergaderingen van het Bestuur bij en heeft daarin een raadgevende stem.
- 3 De besluiten komen tot stand onder eindverantwoordelijkheid van de voorzitter, minimaal de portefeuillehouder gehoord hebbende.
- 4 De vergaderstukken van het Bestuur zijn niet openbaar, tenzij het Bestuur uitdrukkelijk anders heeft besloten.
- 5 Het Bestuur brengt de besluiten ter kennis van belanghebbenden.

Artikel 8 Bezoldiging en nevenfuncties

- 1 Hoogte en structuur van de beloning van de leden van het Bestuur sluiten aan bij de zwaarte van de functie en houden rekening met maatschappelijke waarden en normen. Voor de vaststelling van de bezoldiging wordt getoetst aan de Wet Normering Topinkomens.
- 2 De bezoldiging van bestuurders worden op individuele basis vermeld in het jaarverslag.
- 3 De leden van het Bestuur doen voor het aanvaarden van een betaalde of onbetaalde nevenfunctie een melding bij de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht toetst in hoeverre de nevenfunctie zich verhoudt tot wet- en regelgeving en of geen sprake is van een mogelijke belangenverstrengeling. Vervolgens vraagt het lid van het Bestuur goedkeuring aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. De voorzitter van de Raad zal een afwijzende beslissing schriftelijk motiveren.
- 4 Alle nevenfuncties van de leden van het Bestuur worden in het jaarverslag openbaar gemaakt.

Hoofdstuk 4: DE ORGANISATORISCHE EENHEDEN

De organisatie kent organisatorische eenheden, te weten I) de scholen, II) het Bestuur-, Management- en Onderwijsondersteuning (BMO) en III) het Bestuursbureau. Deze organisatorische eenheden worden hieronder nader beschreven.

DE SCHOLEN (of cluster van opleidingen)

Artikel 1 Samenstelling en benoeming

- 1 Een school of cluster van opleidingen (hierna de school) is een organisatorische eenheid die een aantal opleidingen en/of cursussen verzorgt.
- 2 Een school bestaat uit één of meer onderwijsteams en wordt aangestuurd door een of meerdere schooldirecteuren.
- 3 De schooldirecteur wordt benoemd, geschorst en ontslagen door het Bestuur.

Artikel 2 Taken en bevoegdheden

- 1 De scholen zorgen voor de organisatie en uitvoering van regulier onderwijs (bekostigd) en voor de uitvoering van privaat onderwijs (niet-bekostigd).
- 2 De schooldirecteur is verantwoordelijk voor de inhoud, de resultaten en de inzet en kwaliteit van mensen en middelen binnen de school en heeft daartoe de beschikking over de faciliteiten om deze verantwoordelijkheden in te vullen.
- 3 De schooldirecteur is binnen het kader van zijn taak/functieomschrijving en de mandaat- en procuratieregeling vertegenwoordigingsbevoegd.

Artikel 3 Verhouding tot het College van Bestuur

1. De schooldirecteur maakt resultaatafspraken met het Bestuur.
2. De schooldirecteur legt verantwoording over de resultaatafspraken af aan het Bestuur.

Artikel 4 Verhouding tot de organisatorische eenheden

De schooldirecteur maakt gebruik van de ondersteuning van de diensten die georganiseerd zijn binnen het BMO en/of het Bestuursbureau.

Artikel 5 Interne organisatie

- 1 De schooldirecteur zorgt voor een adequate inrichting en het adequaat functioneren van zijn school.
- 2 De schooldirecteur kan onderwijsteams binnen zijn school formeren.
- 3 De schooldirecteur geeft leiding aan de medewerkers binnen zijn school.
- 4 De schooldirecteur draagt er steeds zorg voor dat zijn handelen in overeenstemming is met de missie en de strategische doelen van de organisatie.

Het Bestuur-, Management- en Onderwijsondersteuning (BMO)

Artikel 6 Samenstelling en benoeming

- 1 De diensten zijn centraal georganiseerd in de organisatorische eenheid BMO.
- 2 Het BMO wordt aangestuurd door een of meerdere directeuren.
- 3 De directeur wordt benoemd, geschorst en ontslagen door het Bestuur.

Artikel 7 Taken en bevoegdheden

Vanuit het BMO adviseren en ondersteunen de diensten de scholen, (school)directeuren, het Bestuur en het Bestuursbureau. Ook worden op onderdelen onderwijsdiensten uitgevoerd.

De directeur is binnen het kader van zijn taak/functieomschrijving en de mandaat- en procuratieregeling vertegenwoordigingsbevoegd.

Artikel 8 Verhouding tot het College van Bestuur

De directeur is verantwoording verschuldigd aan het Bestuur.

Artikel 9 Verhouding tot de organisatorische eenheden

Het BMO staat de scholen, (school)directeuren, het Bestuur en het Bestuursbureau met raad en daad ter zijde en fungeert als klankbord. De diensten van het BMO hebben naast de uitvoerende taken ook een adviserende rol.

Artikel 10 Interne organisatie

- 1 De directeur draagt er steeds zorg voor dat zijn handelen in overeenstemming is met de missie en de strategische doelen van de organisatie.
- 2 De directeur ziet toe op de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.

HET BESTUURSBUREAU**Artikel 11 Samenstelling en benoeming**

- 1 Het Bestuursbureau is een organisatorische eenheid.
- 2 Aan het hoofd van het Bestuursbureau staat de manager Bestuursbureau.
- 3 De manager Bestuursbureau wordt benoemd, geschorst en ontslagen door het Bestuur.

Artikel 12 Taken en bevoegdheden

- 1 Het Bestuursbureau heeft onder meer de volgende taken:
 - a) het op organisatieniveau (ongevraagd) adviseren en ondersteunen van het Bestuur ten aanzien van ontwikkelingen, strategisch beleid, algemene bestuurszaken en juridische vraagstukken.
 - b) het inhoudelijk ondersteunen van besluitvormings- en beleidsprocessen in de organisatie ten behoeve van en door het Bestuur.
 - c) het bewaken van de naleving van de interne en externe gedragsregels en corporate governance normen (compliance).
- 2 Uitvoerende taken.
- 3 De manager Bestuursbureau is budgethouder van de door het Bestuur toegewezen budget voor het Bestuursbureau.
- 4 De manager Bestuursbureau is binnen het kader van zijn taak/functieomschrijving en de mandaat- en procuratieregeling vertegenwoordigingsbevoegd.

Artikel 13 Verhouding tot het College van Bestuur

De manager Bestuursbureau is verantwoording verschuldigd aan het Bestuur.

Artikel 14 Verhouding tot de organisatorische eenheden

De medewerkers van het Bestuursbureau kunnen uit hoofde van hun functie en toebedeelde taken de organisatorische eenheden, zijnde de scholen en het BMO, benaderen en om hun medewerking c.q. bijdrage vragen en (ongevraagd) advies en ondersteuning bieden.

Artikel 15 Interne organisatie

- 1 De manager Bestuursbureau zorgt voor een adequate inrichting en het adequaat functioneren van het Bestuursbureau.
- 2 Bestuursbureau.
- 3 De manager Bestuursbureau draagt er steeds zorg voor dat zijn handelen in overeenstemming is met de missie en de strategische doelen van de organisatie.

Hoofdstuk 5: BESCHERMING BELANGEN LEERLINGEN EN STUDENTEN

Artikel 1 Toegankelijke faciliteit

Yonder heeft een Toegankelijke faciliteit, te weten het Meldpunt, ingericht waar studenten en leerlingen met al hun vragen naartoe kunnen en waar door hen klachten en/of bezwaren kunnen worden ingediend. De Toegankelijke faciliteit beoordeelt of er sprake is van een geschil en/of klacht en zet vervolgens de juiste procedure in gang. De faciliteit zendt het klaag-, bezwaar- of beroepschrift door naar het bevoegde orgaan.

Artikel 2 Commissie van beroep voor de examens

Yonder heeft een Commissie van beroep voor de examens (Cobex). De Cobex is belast met geschillen omtrent examens.

Artikel 3 Klachten- en Geschillenadviescommissie

Yonder heeft een Klachten- en Geschillenadviescommissie. Deze commissie is belast met de behandeling van zowel klachten als geschillen.

Artikel 4

Nadere regels omtrent de Toegankelijke faciliteit, de Cobex en de Klachten- en Geschillen-adviescommissie zijn vastgesteld in de Regeling Klachten- en Geschillen, welke een onderdeel vormt van dit Reglement.