

## **Informatie over de klachtenregeling van Persoonlijke Aard**

Voor leerlingen en studenten

### *Inleiding*

Bij het Clusius College zijn leerlingen, studenten, medewerkers, ouders en medewerkers van BPV-bedrijven betrokken. Het Clusius College streeft ernaar onderwijs van een hoge kwaliteit te leveren. Meestal gaat alles naar wens, maar soms kan iemand niet tevreden zijn over een bepaalde situatie of een nare gebeurtenis hebben meegemaakt.

Wanneer je niet tevreden bent over een bepaalde situatie, moet je daarover kunnen praten en indien je dat wenst een klacht kunnen indienen. Dat is voor jou belangrijk omdat je dan kan aangeven wat je dwars zit, maar ook van belang voor het Clusius College. Het Clusius College kan iets aan de klacht doen en een herhaling voorkomen.

Binnen het Clusius College onderscheiden we drie soorten klachten:

1. Algemene Klachten;
2. Klachten van persoonlijke aard;  
Onder de klachtenregeling van persoonlijke aard vallen klachten over gedrag van medeleerlingen/studenten, docenten of andere betrokkenen bij de onderwijsinstelling die als ongewenst worden ervaren, zoals pesten, intimidatie, seksueel getint gedrag, agressie, racisme, verbaal en fysiek geweld.
3. Klachten over examens.

Voor elke soort klacht is een aparte klachtenregeling.

### **Klacht van persoonlijke aard**

Deze informatie gaat over klachten van persoonlijke aard.

Onder klachten van persoonlijke aard valt elke handeling of gedrag die een ander kwetst of waarvan redelijkerwijs vermoed kan worden dat die iemand kwetst. We noemen dit ongewenst gedrag. Er zijn vele vormen van ongewenst gedrag en de ernst en de gevolgen van het gedrag kunnen verschillen. Als iemand door zijn gedrag jouw persoonlijke grenzen heeft overschreden spreken we ook wel van grensoverschrijdend gedrag. Onder ongewenst gedrag vallen onder andere: pesten, schelden, bedreigen, agressie, geweld, discriminatie, racisme, (seksuele) intimidatie, vernieling, diefstal, wapenbezit, drugs- en alcoholgebruik.

### *Wat is de termijn voor het indienen van een klacht?*

Als de klacht gaat over een gebeurtenis die zich meer dan twee jaren geleden heeft voorgedaan dan kun je de klacht niet meer indienen. Hierop is een aantal uitzonderingen:

- Als bij jou niet eerder bekend was hoe je een klacht moet indienen;
- Je bijvoorbeeld door persoonlijke omstandigheden de klacht niet eerder in kon dienen;
- Als het gaat om een klacht over seksuele intimidatie of seksueel misbruik.

### *Wie kan een klacht indienen?*

Iedereen die te maken heeft met het Clusius College, dus leerlingen, studenten, ouders of verzorgers, medewerkers, medewerkers van leer- of stagebedrijven en andere relaties. Bij het indienen van een klacht kun je je laten bijstaan door iemand die je vertrouwt. Dit kan iemand zijn uit je naaste omgeving, zoals je ouder/verzorger, je coach op school, de vertrouwenscontactpersoon van school of iemand die je kent met kennis van zaken. Ben je jonger dan 18 jaar dan moet je je bij laten staan door een familielid of een ander vertrouwd persoon die wel meerderjarig is.

### *Vertrouwenscontactpersoon*

Als je een vervelende ervaring hebt gehad met ongewenst gedrag kan je hierover met de vertrouwenscontactpersoon gaan praten. Afhankelijk van de ernst van de gebeurtenis zal hij of zij je helpen bij het besluit om eventueel een klacht in te dienen. Als je besluit om een klacht in te dienen kan de vertrouwenscontactpersoon je de hele tijd bijstaan.

### *Bij wie kan je je klacht indienen?*

Klachten van persoonlijke aard liggen vaak gevoelig. Soms durf je niet direct een klacht in te dienen. Neem in ieder geval contact op met de vertrouwenscontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon. Zij kunnen je verder helpen en ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Je kan je klacht indienen bij de vertrouwenscontactpersoon en vervolgens bij de directeur. Als je een klacht hebt over de directeur of als er sprake is van een mogelijk strafbaar feit dan dien je de klacht in bij het College van Bestuur. Je kan je echter ook rechtstreeks richten tot de externe vertrouwenspersoon of de vertrouwensinspecteur. Zij kunnen je dan adviseren hoe verder te handelen.

### *Eerste onderzoek door directeur*

Als je je klacht indient bij de directeur gaat deze binnen drie werkdagen aan de slag met de behandeling van de klacht, door te onderzoeken wat er precies gebeurd is. Hij gaat met jou in gesprek, maar ook met degene over wie je geklaagd hebt of met getuigen.

Afhankelijk van de ernst van de klacht kan de directeur besluiten, na jouw toestemming, de externe vertrouwenspersoon in te schakelen

Van dit onderzoek en de gehouden gesprekken gedurende het onderzoek wordt een verslag opgesteld met daarin de bevindingen. Als het verslag volgens jou klopt, wordt aan je gevraagd om het te ondertekenen voor akkoord. Dit wordt ook gevraagd aan degene over wie je geklaagd hebt.

Indien er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, (seksuele) intimidatie of seksueel misbruik meldt de directeur de klacht meteen aan het College van Bestuur.

### *Direct contact met de extern vertrouwenspersoon*

Je kunt ook direct contact zoeken met de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon kan onderzoeken of er sprake is van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag. Zij of hij kan je ook helpen door bemiddeling bij het zoeken naar een oplossing van het probleem en kan je ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de directeur.

### *Strafbare feiten*

De wet bevat een aangifteplicht voor het College van Bestuur en een meldplicht voor het personeel bij (een vermoeden van) een zedendelict met minderjarigen. Als het College van Bestuur aangifte doet bij justitie doet het dit bij voorkeur met jouw instemming. Je krijgt net als de aangeklaagde hiervan schriftelijk bericht.

### *Hoe dien je een klacht in?*

Bij voorkeur schriftelijk.

Onder het tabblad publicaties op de website van het Clusius College vind je het formulier dat je kunt gebruiken voor het indienen van je klacht. Je kunt ook een brief schrijven t.a.v. de directeur waarin je aangeeft over wie of wat je klaagt, de situatie beschrijft en wanneer het heeft plaatsgevonden. Vermeld ook je naam en adres en onderteken de brief.

Van een mondeling ingediende klacht wordt meteen een verslag gemaakt, dat door jou voor akkoord wordt ondertekend en waarvan je een afschrift ontvangt.

### *Wat gebeurt er met je klacht?*

De directeur of de externe vertrouwenspersoon houdt tenminste één onderzoeksbijeenkomst. Zowel jij als degene over wie je klaagt, worden daarvoor tijdig uitgenodigd en kunnen daar het woord voeren. Daarnaast kunnen getuigen en betrokkenen worden bevraagd, al dan niet op jouw verzoek of op verzoek van de aangeklaagde.

Je wordt in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. In gevallen waar het voor jou (te) moeilijk is om in aanwezigheid van aangeklaagde je verhaal te doen, kan je aangeven een apart gesprek te willen. Jouw wens is hierin leidend.

Indien de klacht betrekking heeft op ongewenste intimiteiten of seksuele intimidatie vinden de gesprekken altijd apart plaats.

Van elke onderzoeksbijeenkomst of -gesprek wordt een verslag gemaakt. Zowel jij als de aangeklaagde krijgen het verslag.

Je kan op ieder moment je klacht intrekken door dit schriftelijk aan de directeur mee te delen. Tijdens een onderzoeksbijeenkomst of -gesprek kan je dit ook mondeling doen. In dat geval wordt daarvan meteen een verslag gemaakt dat door jou wordt ondertekend.

### *Geheimhouding*

De betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het College van Bestuur, gerechtelijke autoriteiten en artsen.

### *De uitspraak*

De directeur of externe vertrouwenspersoon komt binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht tot een uitspraak en advies aan het College van Bestuur.

Het College kan de uitspraaktermijn verlengen afhankelijk van de ernst van de zaak en wanneer de omstandigheden een eerdere uitspraak in de weg staan.

Het College van Bestuur maakt de uitspraak schriftelijk bekend aan jou en aan de aangeklaagde binnen 5 werkdagen na ontvangst van het advies van de vestigingsdirecteur of externe vertrouwenspersoon.

### *Wat als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht?*

Als je niet tevreden bent over de uitspraak en/of de afhandeling van de klacht, kan je hiertegen in beroep gaan. Je kan je dan wenden tot de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

### Belangrijke documenten

#### *Klachtenregeling persoonlijke aard voor leerlingen en studenten*

In de klachtenregeling wordt de procedure voor het indienen van een klacht uitgebreid beschreven en staan ook de contactgegevens van de vertrouwenscontactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en de vertrouwensinspecteur.

#### *Sociale veiligheid; gedragscode en gewenste omgangsvormen binnen het Clusius College*

Hierin staan vijf leefregels die gelden voor alle medewerkers, leerlingen, studenten en ouders of verzorgers. De regels zijn bedoeld om aan te geven hoe we bij het Clusius College met elkaar om willen gaan. Ze hebben te maken met respect voor elkaar, het hebben van een veilig gevoel op school en het houden aan afspraken.

Ook wordt aangegeven welke maatregelen er worden genomen bij het niet naleven van de regels.

De gedragscode, klachtenregeling van Persoonlijke Aard zijn te vinden op de website van het Clusius College onder het tabblad "publicaties".

## Schematisch overzicht klachtenregeling Persoonlijke Aard

Je hebt een klacht van persoonlijke aard over ongewenst gedrag en dient deze klacht in bij de directeur of als er sprake is van een strafbaar feit of een klacht over een directeur bij het College van Bestuur.

Binnen 3 werkdagen wordt gestart met de behandeling van de klacht, door de feitelijke toedracht te onderzoeken. Afhankelijk van de ernst van de klacht kan met jouw toestemming de externe vertrouwenspersoon worden ingeschakeld.

Je kunt met je klacht ook direct contact zoeken met de externe vertrouwenspersoon. Deze externe vertrouwenspersoon kan een onderzoek instellen naar het ongewenste gedrag, kan bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing en kan je ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de directeur.

De directeur of de externe vertrouwenspersoon komt binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht tot het advies aan het College van Bestuur. Het College kan de uitspraaktermijn verlengen afhankelijk van de ernst van de zaak. Het College van Bestuur maakt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het advies, de uitspraak schriftelijk bekend aan jou en de aangeklaagde.

Indiener tevreden?

Beroep bij de geschillencommissie

Nee

Ja

Einde