



14 september 2009

Regeling klachten van zakelijke aard Clusius College

Aard notitie:	reglement
Status:	vastgesteld door het College van Bestuur
Datum:	14 september 2009
Trefwoord:	regeling klachten van zakelijk aard

Inleiding:

Het College van Bestuur is verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Ouders en leerlingen/studenten en medewerkers van het Clusius College kunnen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het College van Bestuur, personeel en (mede)-leerlingen/studenten.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via deze klachtenregeling worden ingediend. Afhandeling van klachten van persoonlijke aard, (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten is geregeld in de regeling "klachten van persoonlijke aard".

<p><i>Waar in deze regeling de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.</i></p>
--

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

College van Bestuur	Het bevoegd gezag, de leden, gezamenlijk vormend het College van Bestuur, zoals benoemd door de Raad van Toezicht van Stichting Clusius College.
Dag	Iedere dag niet zijnde een zaterdag, een zondag, een erkende feestdag of een dag in de periode van een schoolvakantie.
Leerling/student	Persoon die bij het Clusius College staat ingeschreven als leerling/student.
Klacht van zakelijke aard	Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van/door de aangeklaagde.
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs Medezeggenschapsraad	Commissie als bedoeld in artikel 4. De raad als bedoeld in de Wet Medezeggenschap Onderwijs, (1992).
Mentor/coach	Personeelslid, aangewezen om een leerling/student of een groep leerlingen/studenten gedurende het schooljaar te begeleiden.
Ongewenst gedrag	Elke handeling, gedraging of feitelijkheid (fysiek, psychisch, verbaal) die een ander kwetst of waarvan redelijkerwijs vermoed kan worden dat die iemand kwetst. Onder ongewenst gedrag vallen: agressie, geweld, discriminatie, racisme, (seksuele)intimidatie, pesten, schelden, bedreigen, vernielen, diefstal, wapenbezit, drugs- en alcoholgebruik.
Ouders	De ouders, voogden, verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers van de studenten.
Personeel	Personen die binnen het Clusius College werkzaam zijn in een onderwijzende of onderwijsondersteunende functie op basis van een arbeidsovereenkomst of personen die op een andere basis in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van het Clusius College werkzaamheden verrichten.
School	Eén van de acht vestigingen van het Clusius College: Clusius College Alkmaar Clusius College Amsterdam Clusius College Grootebroek Clusius College Hoorn Clusius College Schagen Clusius College Purmerend

Schoolleiding	Clusius College Castricum Clusius College Heerhugowaard Personeelsleden die in de directie of in het management van de school zitten. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid dat het College van Bestuur heeft vastgesteld.
Vestiging	Een van de acht vestigingen van het Clusius College voor vmbo en/of mbo.
Vestigingsdirecteur	Directeur van een van de vestigingen van het Clusius College.
Vertrouwenspersoon	De functionaris tot wie de leerling/student die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag zich kan wenden voor advies en ondersteuning.

Artikel 2: Mondelinge behandeling van een klacht op de vestiging

1. In deze fase van de klachtenbehandeling is er nog geen sprake van een officiële klacht maar van een verschil van mening of inzicht tussen twee partijen.
2. In deze fase van de klachtbehandeling is het bespreken van de mondelinge klacht erop gericht om er gezamenlijk uit te komen.
3. Mondelinge klacht van zakelijke aard wordt ingediend bij:
 - a. de betrokkene (degene die de handeling heeft verricht of de beslissing heeft genomen) of;
 - b. degene die direct leiding geeft aan de betrokkene of;
 - c. de vestigingsdirecteur.
4. Klachten worden in deze fase van de klachtenbehandeling afgehandeld door de betrokkene, degene die direct leiding geeft aan de betrokkene of de vestigingsdirecteur
5. Indien de vestigingsdirecteur in deze fase geen partij is wordt de vestigingsdirecteur altijd geïnformeerd.
6. De vestigingsdirecteur wordt altijd op de hoogte gesteld van de oplossing.
7. Indien de klager aangeeft dat de behandeling niet tot een voor hem bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de klager er op gewezen een schriftelijke klacht in te dienen bij de vestigingsdirecteur.
8. Het is mogelijk om deze fase van klachtindiening over te slaan en direct over te gaan naar het indienen van een klacht zoals in artikel 3 is omschreven.

Artikel 3: Behandeling van een schriftelijke klacht op de vestiging.

1. In deze fase van de klachtenbehandeling is er nog geen sprake van een officiële klacht maar van een verschil van mening, inzicht tussen twee partijen.
2. In deze fase van de klachtbehandeling is het bespreken van de schriftelijke klacht erop gericht om er gezamenlijk uit te komen.
3. De schriftelijke klacht van zakelijke aard wordt ingediend bij de vestigingsdirecteur.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij andere personen dan de in het derde lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de vestigingsdirecteur.
5. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vestigingsdirecteur in kennisgesteld, tenzij naar het oordeel van de vestigingsdirecteur het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
6. Voor het indienen van de klacht kan bij voorkeur gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier (Klachtenformulier, klacht zakelijke aard vestiging).
7. Indien geen gebruik gemaakt wordt van het formulier moeten in de schriftelijke klacht de volgende onderdelen worden opgenomen: naam en gegevens van de klacht, omschrijving van de situatie/kwestie waartegen een klacht wordt ingediend.

8. Indien de klager een schriftelijke klacht indient, ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de vestiging.
9. Klachten worden in deze fase van de klachtenbehandeling afgehandeld door de vestigingsdirecteur, eventueel bijgestaan door betrokkene, degene die direct leiding geeft aan de betrokkene.
10. De vestigingsdirecteur beantwoordt de klacht binnen 30 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht.
11. Indien partijen er niet uitkomen kan er een aanbod gedaan worden dat een derde partij bemiddelt.
12. Beide partijen moeten akkoord gaan met degene die wordt voorgedragen te bemiddelen.
13. Indien de klager aangeeft dat de behandeling niet tot een voor hem bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de klager er op gewezen een officiële klacht in te dienen bij het College van Bestuur.
14. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor leden van de vestigingsdirectie.

Artikel 4: *Behandeling van een klacht door het College van Bestuur*

1. Indien de klager van mening is dat de behandeling van de schriftelijke klacht op de vestiging geen toereikende oplossing heeft geboden kan hij schriftelijk een klacht indienen bij het College van Bestuur van het Clusius College.
2. In deze fase van de klachtenbehandeling is er sprake van een officiële klacht .
3. Ook deze fase van de klachtbehandeling is er op gericht om er gezamenlijk uit te komen
4. Klachten die worden ingediend bij College van Bestuur worden geregistreerd en worden, qua aard en aantal, opgenomen in verantwoordingsdocumenten.
5. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door het College van Bestuur in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
6. De klacht wordt bij schriftelijk ingediend, bij voorkeur door het invullen van het klachtenformulier, en ondertekend. De klacht bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De datum van verzending;
 - c. Een omschrijving van de klacht;
 - d. De datum waarop de klacht geconstateerd werd.
7. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het zesde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het zesde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
8. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het College van Bestuur anders beslist.
9. De klacht dient binnen één jaar na de gedragingen of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist.
10. De klager ontvangt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van het College van Bestuur.
11. De klager wordt binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht of de klacht al of niet ontvankelijk is verklaard.
12. Indien het College van Bestuur heeft vastgesteld dat de klacht ontvankelijk is, neemt het College van Bestuur binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht een besluit.
13. Het College van Bestuur deelt de vestigingsdirecteur van de betrokken vestiging schriftelijk mee dat er een klacht in behandeling is genomen.
14. Het College van Bestuur kan partijen mediation aanbieden uitgevoerd door een externe partij.
15. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in de in het eerste lid van dit artikel genoemde, verwijst de ontvanger de klager meteen door naar het College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

16. Het College van Bestuur kan, indien hij daartoe aanleiding ziet, een voorlopige voorziening treffen.
17. Indien de klager aangeeft dat de behandeling door het College van Bestuur niet tot een voor hem bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de klager er op gewezen een officiële klacht in te kunnen dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
18. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor leden van het College van Bestuur.

Artikel 5: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. Het Clusius College is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
2. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is samen gegaan met de Stichting Geschillencommissies Onderwijs.
3. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs neemt kennis van klachten die op grond van de klachtenregeling van de instelling bij de commissie kunnen worden ingediend.
4. De commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het instellingsbestuur met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of niet-gegrondheid van de klacht. De commissie kan daarbij een aanbeveling aan het instellingsbestuur doen.
5. Indien de commissie meent dat een poging gedaan moet worden om de klacht zonder advies van de commissie op het niveau van de instelling af te doen, kan de Commissie de klacht voor behandeling verwijzen naar het College van Bestuur van de instelling met het verzoek te trachten om binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing te komen. De commissie kan daarbij aanwijzingen geven en/of aanbevelingen doen.
6. Het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is van toepassing. Zie hiervoor de website van de Landelijke Klachtencommissie (april 2011): <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs/reglement-commissie/>

Artikel 6: Besluitvorming door het College van Bestuur na advies Klachtencommissie

1. Binnen vier weken na het ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur, de klager, de aangeklaagde, de vestigingsdirecteur van de betrokken vestiging en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

Artikel 7: Openbaarheid van de Regeling klachten zakelijke aard

1. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling kan worden ingezien via de website van het Clusius College. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling met behulp van de schoolgids over andere documenten.

Artikel 8: Evaluatie

1. De regeling klachten van zakelijke aard wordt om de vier jaar door het College van Bestuur, de Directieraad en de Medezeggenschapsraad geëvalueerd.

2. Indien er aanleiding toe is kan er besloten worden de regeling eerder te evalueren.

Artikel 9: Ondersteuning aangeklaagde

1. Indien de aangeklaagde een personeelslid is kan hij ondersteuning inroepen van zijn direct leidinggevende of de vestigingsdirecteur. Daarbij kan de aangeklaagde doorverwezen worden naar de arbodienst.
2. Indien de aangeklaagde een leerling/student is kan hij worden ondersteund door zijn mentor/coach, zorgcoördinator, (kern)teamleider en/of adjunct-directeur.

Artikel 10: Slotbepalingen

1. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor leden van de vestigingsdirectie, het College van Bestuur en leden van de Klachtencommissie Onderwijs.
2. Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, met in acht neming van de vigerende bepalingen.
3. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
4. Indien de klager (een lid van) het College van Bestuur is of de klacht betrekking heeft op (een lid van) het College van Bestuur, treedt de Raad van Toezicht op als College van Bestuur in de zin van deze regeling.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als "Regeling klachten van zakelijke aard Clusius College".
6. Deze regeling treedt in werking op 17 september 2009 nadat de medezeggenschapsraad haar instemming heeft verleend (art. 25 lid N, MR-reglement).

Bijlage:

1. **Klachtenformulier.**
 1. Klacht op de vestiging
 2. Klacht naar College van Bestuur
2. **Stappenplan klacht.**

Adres College van Bestuur:

College van Bestuur,
Secretariaat
Voltastraat 1
1817 DD Alkmaar

Adres Landelijke Klachtencommissie Onderwijs:

Postadres:
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht