



Klachtenregeling van Persoonlijke Aard

Voor medewerkers

Opdrachtgever:
Auteur:

College van Bestuur
Afdeling P&O

Instemming OR:
Vastgesteld door College van Bestuur:
Aanpassing:

maart 2013
februari 2013
januari 2021
(wijziging gegevens externe
vertrouwenspersoon)

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Algemeen	4
Artikel 1.1 Definities	4
Artikel 1.2 Referentie en werking	6
Artikel 1.3 Algemene verplichtingen	6
Artikel 1.4 Indienen van een klacht	6
Artikel 1.5 Bekendmaking klachtenregeling.....	7
Artikel 1.6 Begeleiding aangeklaagde	7
Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht bij de directeur of manager centraal bureau	8
Artikel 2.1 Taken en bevoegdheden.....	8
Artikel 2.2 Indienen van een klacht	8
Artikel 2.3 Meteen niet ontvankelijk.....	9
Artikel 2.4 Onderzoek	9
Artikel 2.5 Intrekken klacht	10
Artikel 2.6 Bijstand	10
Artikel 2.7 Beslotenheid	10
Artikel 2.8 Beraadslaging	11
Artikel 2.9 Uitspraaktermijn	11
Artikel 2.10 Inhoud uitspraak.....	11
Artikel 2.11 Bekendmaking	11
Artikel 2.12 Beslissing College van Bestuur	11
Artikel 2.13 Archief.....	12
Hoofdstuk 3 Indienen van een klacht bij het College van Bestuur.....	13
Artikel 3.1 Het bevoegd gezag	13
Artikel 3.2 Indienen van een klacht	13
Artikel 3.3 Meteen niet ontvankelijk.....	14
Artikel 3.4 Onderzoek	14
Artikel 3.5 Intrekking klacht	15
Artikel 3.6 Bijstand	15
Artikel 3.7 Beslotenheid	15
Artikel 3.8 Beraadslaging	15
Artikel 3.9 Uitspraaktermijn	16
Artikel 3.10 Inhoud uitspraak.....	16
Artikel 3.11 Bekendmaking en beslissing van College van bestuur	16
Artikel 3.12 Archief.....	16
Hoofdstuk 4 De externe vertrouwenspersoon	17
Artikel 4.1 Aanwijzing	17
Artikel 4.2 Taken en bevoegdheden.....	17
Artikel 4.3 Verantwoording en bescherming	18
Artikel 4.4 Afstemming en overleg met de verantwoordelijk leidinggevende.....	18
Artikel 4.5 Aanvraag om bijstand.....	18
Artikel 4.6 Indienen van klacht	18
Artikel 4.7 Onderzoek	19
Artikel 4.8 Intrekken klacht	20

Artikel 4.9	Advies externe vertrouwenspersoon	20
Artikel 4.10	Bekendmaking en beslissing van College van bestuur	20
Artikel 4.11	Geheimhouding en archief	20
Hoofdstuk 5	Stichting Onderwijsgeschillen	21
Artikel 5.1	Stichting Onderwijsgeschillen	21
Artikel 5.2	Besluitvorming door het College van Bestuur na advies Stichting Onderwijsgeschillen.	21
Hoofdstuk 6	Slotbepalingen	22
Artikel 6.1	Onvoorziene omstandigheden.....	22
Artikel 6.2	Openbaarheid van de Regeling klachten van persoonlijke aard	22
Artikel 6.3	Evaluatie	22
Artikel 6.4	Inwerkingtreding	22
Bijlagen	23
Contactgegevens	24
	Externe vertrouwenspersonen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Vertrouwensinspecteur.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Stichting Onderwijsgeschillen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Schematisch overzicht klachtenregeling persoonlijke aard	25

Voorwoord

Dit is de formele klachtenregeling die van toepassing is bij klachten van persoonlijke aard ingediend door een medewerker van het Clusius College of door personen die werkzaamheden voor het Clusius College verrichten, zoals een vrijwilliger of een stagiaire. Onder klachten van persoonlijke aard valt elke handeling, gedraging of feitelijke (fysiek, psychisch, verbaal) die een ander kwetst of waarvan redelijkerwijs vermoed kan worden dat die iemand kwetst. Onder ongewenst gedrag vallen onder andere: pesten, schelden, bedreigen, agressie, geweld, discriminatie, racisme, (seksuele) intimidatie, vernielen, diefstal, wapenbezit, drugs- en alcoholgebruik.

De regeling is onderverdeeld in hoofdstukken. De volgorde van de hoofdstukken is niet bepalend voor de routing van de klacht. Een (mogelijke) klacht kan worden ingediend bij de directeur van de vestiging, voor medewerkers van de ondersteunende afdelingen bij de afdelingsmanager, de voorzitter van College van Bestuur indien het een klacht betreft over een directeur of afdelingsmanager. Men kan zich echter ook rechtstreeks richten tot de externe vertrouwenspersoon of de vertrouwensinspecteur. Zij kunnen adviseren hoe verder te handelen.

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen en de vertrouwensinspecteur staan vermeld in de bijlage bij deze regeling.

Heeft u vragen over de klachtenregeling dan kunt u hiervoor terecht bij uw directeur c.q. afdelingsmanager of bij adviseurs van de afdeling P&O.

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1.1 Definities

Deze regeling verstaat onder:

Aangeklaagde:	De persoon tegen wie een klacht is ingediend, ook wel verweerder genoemd.
Beroeps- en Praktijk Vorming:	BPV; andere naam voor stage of het praktijkdeel van de beroepsopleiding.
Bevoegd gezag:	College van Bestuur
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.
Directeur:	Verantwoordelijk leidinggevende voor een vestiging van het Clusius College
Grensoverschrijdend gedrag:	Gedrag dat anderen benadeeld of waarbij regels en normen worden overtreden. Gedrag dat niet wordt geaccepteerd door school. Zie ook ongewenst gedrag.
Klager:	De persoon die een klacht heeft ingediend of wil indienen.
Leerling/student:	Een persoon die als zodanig is ingeschreven bij het Clusius College.
Manager:	Verantwoordelijk leidinggevende voor een afdeling op het Centraal Bureau van het Clusius College
Medewerker:	Een persoon die op grond van een arbeidsovereenkomst aan het Clusius College is verbonden of op een andere wijze werkzaamheden verricht voor het Clusius College (vrijwilligers, stagiaire).
Mentor/coach	Docent die een leerling/student of een groep leerlingen/studenten begeleidt gedurende een leerperiode.
Minderjarige:	Een persoon die beneden de achttien jaar is.
Ongewenst gedrag:	Elke handeling, gedraging of feitelijke (fysiek, psychisch, verbaal) die een ander kwetst of waarvan redelijkerwijs vermoed kan worden dat die iemand kwetst. Het gaat om gedrag dat de anderen benadeeld. Onder ongewenst gedrag vallen: pesten, schelden, bedreigen, agressie, geweld, discriminatie, racisme, (seksuele)intimidatie, vernielen, diefstal, wapenbezit, drugs- en alcoholgebruik.

Ouder/voogd/verzorger:	De persoon die de leerling vertegenwoordigt bij minderjarigheid.
Onderwijsgeschillen:	Bij onvrede over de afhandeling van de klacht kan een klacht ingediend worden bij de commissie. Deze commissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.
Seksuele intimidatie:	Gedrag, houding en/of elke uiting waarin seksueel getinte aandacht besloten ligt, en die gericht is tot een of meerdere personen, die dit als ongewenst en grensoverschrijdend beschouwen.
Vertrouwensinspecteur:	Medewerker van de onderwijsinspectie (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen), een klankbord voor leerlingen en medewerkers die slachtoffer zijn van bijvoorbeeld geweld of (seksuele) intimidatie. Adviseert over de te nemen stappen en verleent bijstand bij het zoeken naar oplossingen. Kan begeleiding bieden bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte.
Vertrouwenspersoon extern:	Persoon die niet werkzaam is bij het Clusius College en klachten behandelt op het gebied van seksuele intimidatie, seksueel misbruik en ongewenst gedrag.
Vertrouwenscontactpersoon:	Medewerker op school die leerlingen of studenten ondersteunt bij een ervaring met grensoverschrijdend en/of ongewenst gedrag. De vertrouwenscontactpersoon kan ondersteunen bij het indienen van een klacht. En begeleidt de leerling of student gedurende de hele procedure.
Zedendelict:	Een strafbaar feit waarbij er sprake is van seksuele intimidatie of seksueel misbruik.

Artikel 1.2 Referentie en werking

Referentie

De wettelijke voorschriften met betrekking tot klachten worden toegepast.

Werking

1. Deze regeling betreft klachten van persoonlijke aard ingediend door een medewerker van het Clusius College tegen een andere medewerker, een leerling/student of andere betrokkene die in relatie tot Clusius College staat.
2. Deze regeling strekt zich uit tot gedragingen van leerlingen/studenten en medewerkers van het Clusius College alsook medewerkers en begeleiders bij leer- en stagebedrijven.
3. Een medewerker kan optreden in:
 - eigen persoon, indien gewenst bijgestaan door een persoon naar keuze.

Artikel 1.3 Algemene verplichtingen

1. Een persoon die op de hoogte is van informatie of gegevens over een (mogelijk) concreet geval van een zedendelict is verplicht daarmee zorgvuldig om te gaan om onnodige schade voor de klager, aangeklaagde, getuige, de school en/of anderen zo veel mogelijk te voorkomen.
2. Publiciteit en het onderhouden van contacten met de pers en andere media is de verantwoordelijkheid van het College van Bestuur.

Artikel 1.4 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt ingediend bij de directeur van de vestiging of manager ondersteunende afdelingen. Men kan zich echter ook rechtstreeks richten tot de externe vertrouwenspersoon of de vertrouwensinspecteur. Zij kunnen adviseren hoe verder te handelen. Indien het een strafbaar feit betreft of indien de klacht betrekking heeft op de directeur of manager wordt de klacht ingediend bij het College van Bestuur.
2. Indien een klacht niet direct wordt ingediend bij de directeur of de manager, wordt deze per direct op de hoogte gebracht van de klacht.
3. Een klacht die later wordt ingediend dan twee jaren nadat de (laatste) gebeurtenis plaatsvond, wordt niet in behandeling genomen.
Hierop zijn een aantal uitzonderingen:
 - als niet eerder bekend was hoe een klacht ingediend moet worden;
 - als door persoonlijke omstandigheden de klacht niet eerder ingediend kon worden;
 - als het gaat om een klacht over seksuele intimidatie of seksueel misbruik.
4. Een anoniem ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen. In bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken.
5. Elke medewerker heeft de verplichting een mogelijk zedendelict onmiddellijk te melden bij het College van Bestuur.
6. Bij een vermoeden van een zedendelict is het College van Bestuur verplicht de vertrouwensinspecteur te informeren. In overleg met de vertrouwensinspecteur wordt vastgesteld of er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.
7. De wet bevat een aangifteplicht voor het College van Bestuur wanneer er een vermoeden is dat er een zedendelict is gepleegd door een medewerker bij een minderjarige leerling.

8. Als het College van Bestuur aangifte doet bij justitie, doet het dit bij voorkeur met instemming van het slachtoffer. Betrokkenen worden schriftelijk geïnformeerd over de aangifte.

Artikel 1.5 Bekendmaking klachtenregeling

De klachtenregeling ligt ter inzage op de vestiging en de afdeling P&O en staat op de site van het Clusius College: www.clusius.nl. Elke medewerker kan een kopie krijgen als hij dat wil.

Artikel 1.6 Begeleiding aangeklaagde

Indien een medewerker van het Clusius College wordt aangeklaagd staan hem/haar de volgende mogelijkheden aan begeleiding ter beschikking:

1. Adviseur P&O van het Clusius College
2. Externe vertrouwenspersoon
3. Indien gewenst kan gebruik gemaakt worden van bijstand anders dan de externe vertrouwenspersoon

Indien een medewerker of begeleider van een leer- of stagebedrijf wordt aangeklaagd, wordt begeleiding aangeboden conform het bij het leer- of stagebedrijf geldende beleid.

Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht bij de directeur of manager ondersteunende afdelingen

Voor de leesbaarheid zal in dit hoofdstuk steeds alleen de functie directeur genoemd worden. Daar waar directeur staat kan echter ook manager centraal bureau worden gelezen.

Artikel 2.1 Taken en bevoegdheden

De directeur:

1. onderzoekt de ingediende klachten en rapporteert en adviseert hierover aan het College van Bestuur;
2. heeft de bevoegdheid¹ om klachten te behandelen die betrekking hebben op leerlingen/studenten van het Clusius College, medewerkers van het Clusius College, medewerkers van leer- en stagebedrijven en overige direct betrokkenen bij het Clusius College (zoals vrijwilligers, stagiaires);
3. heeft de bevoegdheid om klachten te behandelen die betrekking hebben op medewerkers van zijn afdeling;
4. wordt hierin geadviseerd en ondersteund door adviseurs van de afdelingen Personeel & Organisatie en Kwaliteit & Onderwijs;
5. brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit over het aantal en de aard van de ingediende klachten aan het College van Bestuur;
6. wanneer twee of meer klachten zijn ingediend tegen dezelfde aangeklaagde die betrekking hebben op hetzelfde feitencomplex, kan de directeur besluiten de klachten gezamenlijk te behandelen.

Artikel 2.2 Indienen van een klacht

1. Zowel de medewerker, hierna te noemen klager, als de externe vertrouwenspersoon kunnen een klacht indienen bij de directeur. De externe vertrouwenspersoon kan besluiten om een door de medewerker ingetrokken klacht als anonieme klacht (artikel 1.4.4) in behandeling te laten nemen.
2. De klager kan de klacht mondeling of schriftelijk indienen. Van een mondeling ingediende klacht wordt meteen door de directeur een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. Bij een schriftelijk ingediende klacht ontvangt de klager binnen 3 werkdagen een bevestiging van ontvangst.
4. Het verslag van de mondelinge of de schriftelijk ingediende klacht bevat:
 - a) naam en adres van de klager;
 - b) identiteit van de aangeklaagde;
 - c) een omschrijving van datgene wat er is gebeurd, met opgave van plaats en tijd voor zover mogelijk, en waarover de klager klaagt;
 - d) zo veel mogelijk de identiteit van getuigen.
5. Wanneer een klacht niet helemaal voldoet aan de bepaling van lid 4 a t/m c wordt de indiener door de directeur in de gelegenheid gesteld dit binnen 5 werkdagen aan te vullen.

¹ 2.1.2 van toepassing op de functie directeur, 2.1.3 van toepassing op de functie manager ondersteunende afdelingen.

6. De directeur meldt de ontvangst van een klacht meteen aan het College van Bestuur.
7. De directeur start met het onderzoek naar de klacht.

Artikel 2.3 Meteen niet ontvankelijk

1. De directeur kan een klacht meteen niet ontvankelijk verklaren als deze kennelijk niet serieus is bedoeld of buiten het bestek van deze regeling valt.
2. Deze beslissing wordt de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht meegedeeld.
3. De klager kan de directeur verzoeken de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Artikel 2.4 Onderzoek

1. De directeur vangt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht aan met de behandeling van de klacht, door het onderzoek te openen naar de feitelijke toedracht en naar andere relevante omstandigheden.
2. De aangeklaagde wordt de inhoud van de klacht meegedeeld. Dit kan gebeuren door een kopie van het klaagschrift toe te sturen. De aangeklaagde kan een verweerschrift aan de directeur sturen. In dat geval wordt een kopie daarvan aan de klager ter beschikking gesteld.
3. Indien de aangeklaagde een medewerker van het Clusius College is, wordt door de directeur besloten of tijdelijke maatregelen, gedurende het onderzoek, moeten worden genomen.
4. Indien de aangeklaagde een leerling/student van het Clusius College is, wordt door de directeur besloten of gedurende het onderzoek tijdelijke maatregelen moeten worden genomen.
5. De directeur houdt tenminste één voltallige onderzoeksbijeenkomst. De klager en de aangeklaagde worden daarvoor tijdig uitgenodigd en kunnen daar het woord voeren. Daarnaast kunnen getuigen en betrokkenen worden bevraagd, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt de gelegenheid geboden als laatste te reageren op datgene wat de directeur ter kennis is gekomen.
6. De klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord. In gevallen waar het voor de klager (te) confronterend is om in aanwezigheid van aangeklaagde te worden gehoord, kan de klager verzoeken om apart te worden gehoord. De wens van de klager is hierin leidend. Ook als de directeur van mening is dat het in het belang van het onderzoek of van een te horen persoon beter is klager en aangeklaagde apart te spreken, worden betrokkenen apart gehoord.
7. Indien de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie of seksueel misbruik vindt het horen in alle gevallen apart plaats.

8. Iedereen die onder werking van deze regeling valt en door de directeur voor een onderzoeksgesprek wordt opgeroepen, is verplicht hieraan gehoor te geven en de gevraagde informatie te verschaffen.
9. Van elk onderzoeksgesprek wordt een verslag gemaakt dat bestaat uit een feitelijke weergave van datgene wat is voorgevallen. De klager en/of aangeklaagde kunnen verzoeken om daarin bepaalde, met name genoemde, voorvallen of uitspraken op te nemen. De gehoorde ontvangt binnen 5 werkdagen na het horen een afschrift van het verslag.
10. Indien het onderzoeksgesprek wordt gehouden met een medewerker van het Clusius College kan de afdeling P&O zorgdragen voor de verslaglegging. Indien het onderzoeksgesprek wordt gehouden met een leerling/student zal in overleg een medewerker van de vestiging verantwoordelijk zijn voor de verslaglegging.
11. Met betrekking tot het verslag van het gesprek of de gesprekken geldt het volgende:
 - a. Het verslag wordt ter akkoordverklaring aan de klager en/of aangeklaagde voorgelegd. Indien deze niet tot ondertekening bereid is, wordt hij in de gelegenheid gesteld zijn schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
 - b. Wanneer bij het onderzoeksgesprek van een minderjarige leerling/student een ouder, voogd of verzorger aanwezig is geweest, wordt het verslag ook aan de ouder, voogd of verzorger ter ondertekening voorgelegd. Indien deze niet tot ondertekening bereid is, wordt hij in de gelegenheid gesteld zijn schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
 - c. De klager en de aangeklaagde ontvangen ieder een afschrift van de verslagen van de onderzoeksgesprekken.

Artikel 2.5 Intrekken klacht

1. De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk aan de directeur mede te delen. Tijdens een onderzoeksgesprek kan deze mededeling ook mondeling worden gedaan. In dat geval wordt dit meteen schriftelijk vastgelegd en door de klager ondertekend.
2. De directeur besluit of de door de klager ingetrokken klacht als anonieme klacht (artikel 1.4.4) in behandeling wordt genomen.

Artikel 2.6 Bijstand

1. Tijdens het onderzoek kan de klager worden bijgestaan door een externe vertrouwenspersoon.
2. De aangeklaagde kan zich, indien hij/zij leerling/student of medewerker is van het Clusius College, laten bijstaan door een externe vertrouwenspersoon of door een zelfgekozen raadsman of raadvrouw.
3. De kosten, anders dan de kosten voor de externe vertrouwenspersoon van het Clusius College, komen voor rekening van degene die zich laat bijstaan.

Artikel 2.7 Beslotenheid

Alle zittingen, zowel ten tijde van het onderzoek als ter gelegenheid van de beraadslaging over de klacht, zijn besloten.

Artikel 2.8 Beraadslaging

1. Tijdens de beraadslaging over de klacht worden geen personen gehoord.
2. Is de directeur van mening dat hem onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan hij tot hervatting van het onderzoek besluiten.
3. Is de directeur van mening dat hem voldoende gegevens ter beschikking staan dan komt hij tot een oordeel over de klacht.

Artikel 2.9 Uitspraaktermijn

1. De directeur komt binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht tot een uitspraak.
2. Hij kan de uitspraaktermijn verlengen al naar gelang de ernst van de zaak en wanneer de omstandigheden een eerdere uitspraak in de weg staan.

Artikel 2.10 Inhoud uitspraak

1. De directeur verklaart de klacht in zijn uitspraak:
 - a) niet ontvankelijk, dan wel
 - b) ongegrond, dan wel
 - c) gegrond, dan wel
 - d) voor wat betreft de feitelijke grondslag niet vast te stellen.
2. De uitspraak houdt de gronden in, waarop zij berust.

Artikel 2.11 Bekendmaking

1. Indien de directeur de klacht niet ontvankelijk, ongegrond of voor wat betreft de feitelijke grondslag niet vast te stellen acht, brengt hij zijn uitspraak uitsluitend ter kennis van de klager en de aangeklaagde.
2. Met de aangeklaagde wordt besproken welke stappen moeten worden ondernomen voor eventueel benodigde rehabilitatie en ondersteuning bij het verwerken van het gebeuren.
3. Indien de directeur de klacht gegrond acht, brengt hij zijn uitspraak ter kennis van de klager en de aangeklaagde en College van Bestuur. In zijn uitspraak verwerkt hij zijn advies over het nemen van een maatregel waartoe het College van Bestuur bevoegd is en die in eerste instantie gericht is op het beëindigen, dan wel het voorkomen van herhaling, van ongewenst gedrag door de aangeklaagde. De directeur vermeldt daarbij tot welke voor de rechtspositie van de aangeklaagde relevante bevindingen hij gekomen is.

Artikel 2.12 Beslissing College van Bestuur

Indien het College van Bestuur niet besluit overeenkomstig het advies, maakt het College zijn besluit vergezeld van een motivering bekend aan klager, de aangeklaagde en de directeur.

Artikel 2.13 Archief

De directeur houdt een archief bij van de door de directeur behandelde klachten. Dit archief is alleen toegankelijk voor de directeur en het College van Bestuur.

Hoofdstuk 3 Indienen van een klacht bij het College van Bestuur

Artikel 3.1 Het bevoegd gezag

Het College van Bestuur:

1. is het bevoegd gezag en behandelt klachten van persoonlijke aard over directeuren of afdelingsmanagers van de ondersteunende afdelingen;
2. behandelt klachten over leerlingen/studenten van het Clusius College, medewerkers van het Clusius College, medewerkers van leer- en stagebedrijven en overige direct betrokkenen bij het Clusius College (zoals vrijwilligers, stagiaires) die betrekking hebben op mogelijk strafbare feiten;
3. kan de directeur van de vestiging of de afdelingsmanager mandateren om het onderzoek naar mogelijk strafbare feiten te leiden;
4. brengt jaarlijks geanonimiseerd schriftelijk verslag uit over het aantal klachten en de aard van de klachten aan de Raad van Toezicht;
5. kan, wanneer twee of meer klachten zijn ingediend tegen dezelfde aangeklaagde die betrekking hebben op hetzelfde feitencomplex, besluiten de klachten gezamenlijk te behandelen.

Artikel 3.2 Indienen van een klacht

1. Zowel de medewerker, hierna te noemen klager, als de externe vertrouwenspersoon kunnen een klacht indienen bij het College van Bestuur. De externe vertrouwenspersoon kan besluiten om een door klager ingetrokken klacht als anonieme klacht (artikel 1.4.4) in behandeling te laten nemen.
2. De klager kan de klacht mondeling of schriftelijk indienen. Van een mondeling ingediende klacht wordt meteen door het College van Bestuur een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. Bij een schriftelijk ingediende klacht ontvangt de klager binnen 3 werkdagen een bevestiging van het College van Bestuur.

Het verslag van de mondelinge klacht of de schriftelijk ingediende klacht bevat:

- a. naam en adres van de klager;
 - b. identiteit van de aangeklaagde;
 - c. een omschrijving van datgene wat er is gebeurd, met opgave van plaats en tijd voor zover mogelijk en waarover de klager klaagt;
 - d. zo veel mogelijk de identiteit van getuigen.
4. Wanneer een klacht niet helemaal voldoet aan de bepaling van lid 4 a t/m c wordt de indiener door het College van Bestuur in de gelegenheid gesteld dit binnen 5 werkdagen aan te vullen.
 5. Het College van Bestuur start binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht met het onderzoek naar de klacht.

Artikel 3.3 Meteen niet ontvankelijk

1. Het CvB kan een klacht meteen niet ontvankelijk verklaren als deze kennelijk niet serieus is bedoeld of buiten het bestek van deze regeling valt.
2. Deze beslissing wordt de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht meegedeeld.
3. De klager kan het College van Bestuur verzoeken de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Artikel 3.4 Onderzoek

1. Het College van Bestuur vangt binnen 3 werkdagen aan met de behandeling van de klacht, door het onderzoek te openen naar de feitelijke toedracht en naar andere relevante omstandigheden.
2. De aangeklaagde wordt de inhoud van de klacht meegedeeld. Dit kan gebeuren door een kopie van het klaagschrift toe te sturen. De aangeklaagde kan een verweerschrift aan het College van Bestuur sturen. In dat geval wordt een kopie daarvan aan de klager ter beschikking gesteld.
3. Indien de aangeklaagde een medewerker van het Clusius College is, wordt door het College van Bestuur besloten of tijdelijke maatregelen, gedurende het onderzoek, moeten worden genomen.
4. Indien de aangeklaagde een leerling/student van het Clusius College is, wordt door het College van Bestuur besloten of gedurende het onderzoek tijdelijke maatregelen moeten worden genomen.
5. Het College van Bestuur houdt tenminste één voltallige onderzoeksbijeenkomst. De klager en de aangeklaagde worden daarvoor tijdig uitgenodigd en kunnen daar het woord voeren. Daarnaast kunnen getuigen en betrokkenen worden bevraged, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt de gelegenheid geboden als laatste te reageren op datgene wat het College van Bestuur ter kennis is gekomen.
6. De klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord. In gevallen waar het voor de klager (te) confronterend is om in aanwezigheid van aangeklaagde te worden gehoord, kan de klager verzoeken om apart te worden gehoord. De wens van de klager is hierin leidend. Ook als het College van Bestuur van mening is dat het in het belang van het onderzoek of van een te horen persoon beter is klager en aangeklaagde apart te spreken, worden betrokkenen apart gehoord.
7. Indien de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie of seksueel misbruik vindt het horen in alle gevallen apart plaats.
8. Iedereen die onder werking van deze regeling valt en door het College van Bestuur voor een onderzoeksgesprek wordt opgeroepen, is verplicht hieraan gehoor te geven en de gevraagde informatie te verschaffen.
9. Van elk onderzoeksgesprek wordt een verslag gemaakt dat bestaat uit een feitelijke weergave van datgene wat is voorgevallen. De klager en/of aangeklaagde kunnen verzoeken om daarin bepaalde, met name genoemde, voorvallen of uitspraken op te nemen. De gehoorde ontvangt binnen 5 werkdagen na het horen een afschrift van het verslag.

10. Met betrekking tot het verslag van het gesprek of de gesprekken geldt het volgende:
- a. Het verslag wordt ter akkoordverklaring aan de klager en/of aangeklaagde voorgelegd. Indien deze niet tot ondertekening bereid is, wordt hij in de gelegenheid gesteld zijn schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
 - b. Wanneer bij het onderzoeksgesprek van een minderjarige leerling/student een ouder, voogd of verzorger aanwezig is geweest, wordt het verslag ook aan de ouder, voogd of verzorger ter ondertekening voorgelegd. Indien deze niet tot ondertekening bereid is, wordt hij in de gelegenheid gesteld zijn schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
 - c. De klager en de aangeklaagde ontvangen ieder een afschrift van de verslagen van de onderzoeksgesprekken.

Artikel 3.5 Intrekking klacht

1. De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk aan het College van Bestuur mee te delen. Tijdens een onderzoeksgesprek kan deze mededeling ook mondeling worden gedaan. In dat geval wordt dit meteen schriftelijk vastgelegd en door de klager ondertekend.
2. Het College van Bestuur besluit of de door de klager ingetrokken klacht als anonieme klacht (artikel 1.4.4) in behandeling wordt genomen.

Artikel 3.6 Bijstand

1. Tijdens het onderzoek kan de klager worden bijgestaan door een externe vertrouwenspersoon.
2. De aangeklaagde kan zich, indien hij/zij leerling/student of medewerker is van het Clusius College, laten bijstaan door een externe vertrouwenspersoon of door een zelfgekozen raadsman of raadvrouw.
3. De kosten, anders dan de kosten voor de externe vertrouwenspersoon van het Clusius College, komen voor rekening van degene die zich laat bijstaan.

Artikel 3.7 Beslotenheid

Alle zittingen, zowel ten tijde van het onderzoek als ter gelegenheid van de beraadslaging over de klacht, zijn besloten.

Artikel 3.8 Beraadslaging

1. Tijdens de beraadslaging over de klacht worden geen personen gehoord.
2. Is het College van Bestuur van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan zij tot hervatting van het onderzoek besluiten.
3. Is het College van Bestuur van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan dan komt zij tot een oordeel over de klacht.

Artikel 3.9 Uitspraaktermijn

1. Het College van Bestuur komt binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht tot een uitspraak.
2. Hij kan de uitspraaktermijn verlengen al naar gelang de ernst van de zaak en wanneer de omstandigheden een eerdere uitspraak in de weg staan.

Artikel 3.10 Inhoud uitspraak

1. Het College van Bestuur verklaart de klacht in zijn uitspraak:
 - a. niet ontvankelijk, dan wel
 - b. ongegrond, dan wel
 - c. gegrond, dan wel
 - d. voor wat betreft de feitelijke grondslag niet vast te stellen.
2. De uitspraak houdt de gronden in, waarop zij berust.

Artikel 3.11 Bekendmaking en beslissing van College van bestuur

1. Indien het College van Bestuur de klacht niet ontvankelijk, ongegrond of voor wat betreft de feitelijke grondslag niet vast te stellen acht, brengt hij zijn uitspraak ter kennis van de klager en de aangeklaagde.
2. Met de aangeklaagde wordt besproken welke stappen moeten worden ondernomen voor eventueel benodigde rehabilitatie en ondersteuning bij het verwerken van het gebeuren.
3. Indien het College van Bestuur de klacht gegrond acht, maakt het College het besluit vergezeld van een motivering bekend aan klager en aangeklaagde. Het besluit is in eerste instantie gericht op het beëindigen, dan wel het voorkomen van herhaling, van ongewenst gedrag door de aangeklaagde. Het College van Bestuur vermeldt daarbij tot welke voor de rechtspositie van de aangeklaagde relevante bevindingen hij gekomen is.

Artikel 3.12 Archief

Het college van bestuur houdt een archief bij van de behandelde klachten. Dit archief is alleen toegankelijk voor het College van Bestuur.

Hoofdstuk 4 De externe vertrouwenspersoon

Voor een klacht van persoonlijke aard kan rechtstreeks de externe vertrouwenspersoon worden benaderd.

Artikel 4.1 Aanwijzing

Het College van Bestuur wijst een externe vertrouwenspersoon aan. Het College van Bestuur draagt er zorg dat zowel een mannelijke als een vrouwelijke externe vertrouwenspersoon kan worden geconsulteerd en dat twee externe vertrouwenspersonen gelijktijdig kunnen worden ingezet. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat deze personen deskundig zijn op het gebied van de problematiek van grensoverschrijdend en ongewenst gedrag en dat zij makkelijk bereikbaar zijn.

Artikel 4.2 Taken en bevoegdheden

De externe vertrouwenspersoon:

1. staat de klager bij en geeft advies;
2. verwijst de klager naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties, indien dit nodig is en gewenst;
3. stelt een onderzoek in naar vermeend ongewenst, grensoverschrijdend gedrag;
4. zoekt indien gewenst door bemiddeling naar een oplossing van gesignaleerde problemen;
5. ondersteunt de klager als deze er om verzoekt bij het indienen van een klacht bij de directeur of het College van Bestuur;
6. ondersteunt de klager om aangifte te doen als er sprake is van een strafbaar feit;
7. onderhoudt contacten met de klager om na te gaan of het indienen van de klacht niet leidt tot nadelige gevolgen voor de klager;
8. bekijkt nadat de klacht is afgehandeld of de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
9. adviseert indien gewenst het College van Bestuur over beleid inzake grensoverschrijdend en ongewenst gedrag;
10. adviseert directeuren en College van Bestuur over het geven van voorlichting over grensoverschrijdend en ongewenst gedrag aan leerlingen/studenten, ouders/verzorgers en medewerkers;
11. de externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten met betrekking tot een bepaalde klacht zonder instemming van de betrokken medewerker. Uitzondering op deze regel is als er sprake is van een strafbaar feit;
12. zodra de externe vertrouwenspersoon de klacht als afgehandeld beschouwt, deelt hij dat schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur mee. De regels rond geheimhouding worden hierbij in acht genomen;

13. indien de aangeklaagde verzoekt om ondersteuning door een externe vertrouwenspersoon zal deze een andere externe vertrouwenspersoon toegewezen krijgen dan de klager.

Artikel 4.3 Verantwoording en bescherming

1. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het College van Bestuur. In de uitvoering van de taak zal er ook afstemming plaats vinden met de betrokken directeur/manager.
2. Het contract met de externe vertrouwenspersoon kan worden beëindigd als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren als externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4.4 Afstemming en overleg met de verantwoordelijk leidinggevende

1. Bij een klacht of incident waarbij een medewerker van Clusius College, een medewerker van een leer- of stagebedrijf of een leerling/student van een van de vestigingen betrokken is, stemmen de externe vertrouwenspersonen hun acties en handelingen af met de directeur of manager.
2. Bij een klacht of incident waarbij een directeur of manager betrokken is, stemt de externe vertrouwenspersoon acties en handelingen af met het College van Bestuur.
3. Indien er sprake is van een mogelijk strafbaar feit wordt dit onmiddellijk gemeld aan het College van Bestuur.

Artikel 4.5 Aanvraag om bijstand

1. Als een medewerker een vervelende ervaring heeft gehad met grensoverschrijdend ongewenst gedrag kan hij de externe vertrouwenspersoon benaderen voor bijstand. De externe vertrouwenspersoon kan onderzoeken of er sprake is van ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag. Hij kan ook helpen door bemiddeling bij het zoeken naar een oplossing van het probleem en kan de medewerker ondersteunen bij het indienen van een klacht.
2. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen worden vermeld in deze klachtenregeling.

Artikel 4.6 Indienen van klacht

1. Medewerker (hierna te noemen klager) kan zich laten ondersteunen door de externe vertrouwenspersoon bij het indienen van klacht bij de directeur, manager of het College van Bestuur. Ook kan de medewerker een klacht indienen bij de externe vertrouwenspersoon.
2. De klager kan de externe vertrouwenspersoon mondeling (telefonisch) of schriftelijk (e-mail of brief) benaderen. Van een mondeling ingediende klacht wordt meteen door de externe vertrouwenspersoon een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt. Van een schriftelijk contact of ingediende klacht krijgt klager binnen 3 werkdagen een bericht van ontvangst van de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon informeert, na toestemming van de klager, meteen de verantwoordelijk leidinggevende.
4. De externe vertrouwenspersoon start met het onderzoek naar de klacht.

Artikel 4.7 Onderzoek

1. De externe vertrouwenspersoon stemt, na toestemming van de klager, met de verantwoordelijk leidinggevende de acties tijdens het onderzoek af. De externe vertrouwenspersoon vangt zo snel mogelijk aan met de behandeling van de klacht, door het onderzoek te openen naar de feitelijke toedracht en naar andere relevante omstandigheden.
2. De aangeklaagde wordt de inhoud van de klacht meegedeeld door de directeur, manager of het College van Bestuur. Dit kan gebeuren door een kopie van het klaagschrift toe te sturen. De aangeklaagde kan een verweerschrift aan de directeur/manager/College van Bestuur sturen. In dat geval wordt een kopie daarvan aan de klager ter beschikking gesteld.
3. De externe vertrouwenspersoon of -personen houden tenminste één voltallige onderzoeksbijeenkomst. De klager en de aangeklaagde worden daarvoor tijdig uitgenodigd en kunnen daar het woord voeren. Daarnaast kunnen getuigen en betrokkenen worden bevroegd, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde.
4. De klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord. In gevallen waar het voor de klager (te) confronterend is om in aanwezigheid van aangeklaagde te worden gehoord, kan de klager verzoeken om apart te worden gehoord. De wens van de klager is hierin leidend. Ook als de externe vertrouwenspersoon van mening is dat het in het belang van het onderzoek of van een te horen persoon beter is klager en aangeklaagde apart te spreken, worden betrokkenen apart gehoord.
5. Indien de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie of seksueel misbruik vindt het horen in alle gevallen apart plaats.
6. Van elk onderzoeksgesprek wordt een verslag gemaakt dat bestaat uit een feitelijke weergave van datgene wat is voorgevallen. De klager en/of aangeklaagde kunnen verzoeken om daarin bepaalde, met name genoemde, voorvallen of uitspraken op te nemen. De gehoorde ontvangt binnen 5 werkdagen na het horen een afschrift van het verslag van de externe vertrouwenspersoon.
7. Met betrekking tot het verslag van het gesprek of de gesprekken geldt het volgende:
 - a. Het verslag wordt ter akkoordverklaring aan de klager en aangeklaagde voorgelegd. Indien deze niet tot ondertekening bereid zijn, wordt hij/zij in de gelegenheid gesteld zijn schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
 - b. Wanneer bij het onderzoeksgesprek van een minderjarige leerling/student een ouder, voogd of verzorger aanwezig is geweest, wordt het verslag ook aan de ouder, voogd of verzorger ter ondertekening voorgelegd. Indien deze niet tot ondertekening bereid is, wordt hij in de gelegenheid gesteld zijn schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
 - c. De klager en de aangeklaagde ontvangen ieder een afschrift van de verslagen van de onderzoeksgesprekken.

8. De externe vertrouwenspersoon is bevoegd de aangeklaagde, getuigen en andere betrokkenen te horen. Hij doet dit alleen als dit noodzakelijk is om zijn taken goed uit te kunnen voeren en zorgt ervoor dat de privacy van betrokkenen wordt beschermd.
9. Personen die onder werking van deze regeling vallen en die door de externe vertrouwenspersoon worden gehoord of benaderd, zijn verplicht de gevraagde informatie te verstrekken.

Artikel 4.8 Intrekken klacht

1. De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk of mondeling aan de externe vertrouwenspersoon mee te delen. Een mondelinge mededeling wordt meteen door de externe vertrouwenspersoon schriftelijk vastgelegd en door de klager ondertekend.
2. De externe vertrouwenspersoon besluit of de door de klager ingetrokken klacht als anonieme klacht (artikel 1.4.4) in behandeling wordt genomen.

Artikel 4.9 Advies externe vertrouwenspersoon

1. Zodra de externe vertrouwenspersoon de klacht als afgehandeld beschouwt, deelt hij dat de klager en de eventuele aangeklaagde mee. Een mondelinge mededeling wordt meteen schriftelijk vastgelegd en aan klager en de eventuele aangeklaagde verstuurd.
2. De externe vertrouwenspersoon meldt aan het College van Bestuur dat de klacht is afgehandeld.
3. Indien uit het onderzoek van de externe vertrouwenspersoon naar voren komt dat de klacht van de klager over het ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag gegrond is, verwerkt hij in de rapportage een advies over de te nemen stappen waartoe het College van Bestuur bevoegd is en die in eerste instantie gericht is op het beëindigen, dan wel het voorkomen van herhaling, van ongewenst gedrag door de aangeklaagde.

Artikel 4.10 Bekendmaking en beslissing van College van bestuur

Op basis van het advies van de externe vertrouwenspersoon neemt het College van Bestuur een besluit en maakt dit besluit vergezeld van een motivering, bekend aan klager, de aangeklaagde, de directeur/manager en de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4.11 Geheimhouding en archief

1. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het College van Bestuur, de klager, de aangeklaagde, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van zijn functie als externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon houdt van de door hem behandelde klachten een archief bij. Dit archief is voor niemand toegankelijk dan voor de door het College van Bestuur aangewezen en externe vertrouwenspersonen.

Hoofdstuk 5 Stichting Onderwijsgeschillen

Indien de klager of de aangeklaagde niet tevreden is over de afhandeling van de klacht staat beroep bij de Stichting Onderwijsgeschillen open.

Artikel 5.1 Stichting Onderwijsgeschillen

1. Het Clusius College is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen.
2. De Stichting Onderwijsgeschillen neemt kennis van klachten die op grond van de klachtenregeling van de instelling bij de commissie kunnen worden ingediend.
3. De Stichting Onderwijsgeschillen onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het College van Bestuur met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of niet-gegrondheid van de klacht. De Stichting Onderwijsgeschillen kan daarbij een aanbeveling aan het College van Bestuur doen.
4. Indien de Stichting Onderwijsgeschillen meent dat een poging gedaan moet worden om de klacht zonder advies van de Stichting Onderwijsgeschillen op het niveau van de instelling af te doen, kan de Stichting Onderwijsgeschillen de klacht voor behandeling verwijzen naar het College van Bestuur van het Clusius College met het verzoek te trachten om binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing te komen. De Stichting Onderwijsgeschillen kan daarbij aanwijzingen geven en/of aanbevelingen doen.
5. Het reglement van de Stichting Onderwijsgeschillen is van toepassing. Zie hiervoor de website van de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 5.2 Besluitvorming door het College van Bestuur na advies Stichting Onderwijsgeschillen.

1. Binnen vier weken na het ontvangst van het advies van de Stichting Onderwijsgeschillen deelt het College van Bestuur, de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken vestiging en de Stichting Onderwijsgeschillen 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 Stichting Onderwijsgeschillen en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn van de Stichting Onderwijsgeschillen kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de interne klachtencommissie en de Stichting Onderwijsgeschillen.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 6.1 Onvoorziene omstandigheden

In geval van omstandigheden waarin dit reglement niet voorziet beslist het College van Bestuur, met dien verstande dat de externe vertrouwenspersoon respectievelijk de directeur beslist ten aanzien van kwesties die betrekking hebben op procedures die door hen gevolgd moeten worden.

Artikel 6.2 Openbaarheid van de Regeling klachten van persoonlijke aard

Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling kan worden ingezien via de website van het Clusius College.

Artikel 6.3 Evaluatie

1. De Regeling klachten van persoonlijke aard wordt om de vier jaar geëvalueerd.
2. Indien er aanleiding toe is kan er besloten worden de regeling eerder te evalueren.

Artikel 6.4 Inwerkingtreding

De klachtenregeling van persoonlijke aard treedt in werking op **1 januari 2014**.

Bijlagen

Contactgegevens

Externe vertrouwenspersonen

- **Mevrouw Julia Jongert**
T: 088-11 19 90 0
E: Jongert@devertrouwenspersoon.nl
- **Mevrouw Dominique Maas**
T: 088-11 19 90 0
E: Maas@devertrouwenspersoon.nl

Kijk voor meer informatie op: www.devertrouwenspersoon.nl

Centraal Meldpunt Vertrouwensinspecteurs (Inspectie van het Onderwijs)

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief).

Stichting Onderwijsgeschillen

Postadres

Postbus 85191
3508 AD Utrecht

T: 030 280 95 90
F: 030 280 95 91
E: info@onderwijsgeschillen.nl

Kijk voor meer informatie op: www.onderwijsgeschillen.nl

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/manager bij het College van Bestuur.

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt gestart met de behandeling, 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 en kan bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing en kan je ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de directeur/manager of het College van Bestuur.

De directeur/manager 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 Stichting
Onderwijsgeschillen

Nee

Ja

Einde