



GROENHORST COLLEGE

Regeling klachten van algemeen zakelijke aard

Vastgesteld door het College van Bestuur
Op 3 januari 2011.

Inhoudsopgave

1. <i>Toelichting vooraf op</i> Regeling klachten van algemeen zakelijke aard	3
2. Regeling klachten van algemeen zakelijke aard	5
3. Bijlage 1 Klachtenregistratieformulier	10

4. Toelichting vooraf op

Regeling klachten van algemeen zakelijke aard

Onderwerpen

Klachten van algemeen **zakelijke aard** zijn klachten die gaan over onjuist ervaren zaken, zoals het niet nakomen van afspraken, het niet of verkeerd nemen van beslissingen, het toepassen of niet toepassen van regels, enzovoort.

Mogelijke onderwerpen
Beoordeling (cijfers) voor toetsen en examens vmbo
Begeleiding
Stage / beroepspraktijkvorming
Onderwijsinhoud / maatwerk
Lesuitval / onderwijstijd
Informatieverstrekking
Schorsing
Voorzieningen
Klachtenbehandeling
Werkvormen
Intake
Toelating
Verwijdering

Doelgroep

Deze regeling is bestemd voor: (ex-)leerlingen vmbo / (ex-)deelnemers mbo en hun ouders / verzorgers/ voogden

Procedure

Deze regeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van een schriftelijke, formele klacht van algemeen zakelijke aard. Wat betreft een klacht over toelating of definitieve verwijdering is deze regeling conform het Inrichtingsbesluit W.V.O., artikel 15, Beslistermijn bij bezwaar.

1. De bedoeling is dat altijd eerst geprobeerd wordt klachten van zakelijke aard, indien mogelijk, direct en zo laag mogelijk in de schoolorganisatie op te lossen.
2. De (ex-)leerling/(ex-)deelnemer of ouder/voogd/verzorger kan altijd rechtstreeks met de betrokkene in gesprek gaan tegen wie hij een klacht heeft en proberen in overleg een goede oplossing te vinden. Dan dient hij dus geen formele, schriftelijke klacht in.
3. De (ex-)leerling/(ex-)deelnemer of ouder/voogd/verzorger kan de klacht ook met de teamleider of locatiedirecteur bespreken en via deze tot een oplossing zien te komen. Ook dan dient hij geen formele, schriftelijke klacht in.
4. De (ex-)leerling/(ex-)deelnemer of ouder/voogd/verzorger heeft echter *altijd* het recht direct en rechtstreeks een formele, schriftelijke klacht van algemeen zakelijk aard in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De klacht wordt dan beoordeeld en behandeld door de *interne* klachtencommissie. Leden van de interne klachtencommissie zijn personeelsleden van het Groenhorst College.
5. In bepaalde gevallen kan de instellingsdirecteur adviseren dat je de klacht beter kan indienen via de "*Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat*". De klacht wordt dan

behandeld door het College van Bestuur van het Groenhorst College of de *externe*, landelijke klachtencommissie in plaats van door de *interne* klachtencommissie. Leden van de externe, landelijke klachtencommissie hebben geen relatie met het Groenhorst College als ouder/leerling/deelnemer, bestuurs- of personeelslid.

6. De (ex-)leerling/(ex-)deelnemer of ouder/voogd/verzorger kan ook zelf, indien hij dat beter vindt, besluiten een klacht van algemeen zakelijke aard in te dienen op basis van de "*Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat.*" De klacht wordt dan behandeld door het College van Bestuur van het Groenhorst College of de *externe*, landelijke klachtencommissie in plaats van door de *interne* klachtencommissie.

2 Regeling klachten van algemeen zakelijke aard

Artikel 1 Begripsbepalingen

<i>Zakelijke klacht:</i>	klachten die gaan over onjuist ervaren zaken, zoals het niet nakomen van afspraken, het niet of verkeerd nemen van beslissingen, het toepassen, verkeerd of niet toepassen van regels, enzovoort. Het betreft hierbij klachten over gedragingen en beslissingen die zijn genomen of nagelaten door personen die werkzaam zijn bij het Groenhorst College. Niet onder 'zakelijke klacht' vallen klachten in de categorie seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Evenmin vallen onder 'zakelijke klacht' klachten over maatregelen, opgelegd bij examens vmbo en besluiten van de examencommissie of examinatoren in het mbo.
<i>Klager:</i>	de (ex-)leerling, (ex-)deelnemer of ouder/voogd/verzorger die een klacht indient.
<i>Aangeklaagde:</i>	(een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van het Groenhorst College, tegen wie een klacht is ingediend.
<i>Interne klachtencommissie:</i>	de klachtencommissie, benoemd door het College van Bestuur. De commissie bestaat uit personeelsleden van het Groenhorst College.
<i>Externe klachtencommissie:</i>	de klachtencommissie waarbij het College van Bestuur is aangesloten, ter behandeling van klachten die vallen onder de "Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat". De leden van de externe klachtencommissie kunnen <i>niet</i> zijn leden van het personeel, het College van Bestuur, ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/deelnemers, de vertrouwenspersoon en de contactpersoon.
<i>Klachtenregistratieformulier:</i>	formulier waarop de klachtenfunctionaris kort de gang van zaken m.b.t. een klacht weergeeft. Het formulier is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen het Groenhorst College. Het formulier wordt zorgvuldig bewaard en alleen op verzoek van de onderwijsinspectie aan deze getoond.
<i>Locatie:</i>	een zelfstandig gehuisvest onderdeel van het Groenhorst College.
<i>Locatiedirecteur:</i>	directeur van een locatie van het Groenhorst College
<i>Instellingsdirecteur:</i>	de (algemeen) directeur van het Groenhorst College

Artikel 1 *Algemene bepalingen*

1. De personen die belast zijn met het uitvoeren geven aan deze klachtenregeling nemen bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Deze personen zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

Artikel 2 *Indienen van een zakelijke klacht*

1. Een klager kan een klacht schriftelijk en ondertekend indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze maakt deel uit van de interne klachtencommissie.

Klachtenfunctionaris Groenhorst College
Postbus 245
6710 BE Ede

2. De klacht dient *binnen een jaar* na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Klachten ten aanzien van het toelaten of verwijderen van leerlingen / deelnemers dienen binnen zes weken¹ te worden ingediend.
3. Voor leerlingen / deelnemers die op het moment van de gedraging of beslissing minderjarig zijn, kunnen de ouders / verzorgers optreden als klager. Leerlingen / deelnemers die op het moment van de gedraging of beslissing meerderjarig zijn, kunnen de klacht zelf indienen.
4. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging / het besluit waartegen de klacht is gericht.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. De klager kan de klacht tijdens de klachtenprocedure schriftelijk intrekken.

Artikel 3 *Administratieve verwerking van een zakelijke klacht*

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht op het Klachtenregistratieformulier (bijlage 1).
2. Op de schriftelijk ontvangen klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
3. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging en de aangeklaagde een afschrift van de schriftelijk ontvangen klacht.
4. Indien de klacht niet volledig is (zie artikel 4), krijgt de klager de gelegenheid het verzuim binnen twee weken te herstellen. Na deze termijn wordt de klacht "niet – ontvankelijk" verklaard. Indien de klacht "niet – ontvankelijk" wordt verklaard, deelt de klachtenfunctionaris dit aan de klager, de aangeklaagde, de instellingsdirecteur en de locatiedirecteur van de betrokken locatie schriftelijk mee.
5. Wanneer de klager de gelegenheid krijgt de klacht binnen twee weken volledig te maken worden de termijnen die in de artikelen hierna worden genoemd ook met twee weken verlengd.
6. De klachtenfunctionaris gaat na of de ingediende klacht onder de definitie van zakelijke klacht valt. Indien dit niet zo is, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De klachtenfunctionaris stelt de klager, de aangeklaagde, de instellingsdirecteur en de betrokken locatiedirecteur hiervan schriftelijk op de hoogte.
7. Bij een niet-ontvankelijkverklaring, genoemd in lid 6, kan de klachtenfunctionaris de klager tevens adviseren een klacht in te dienen via de "*Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat*" dan wel beroep aan te tekenen bij de 'Commissie van beroep voor de examens Groenhorst College', afhankelijk van de aard van de klacht.
8. De klachtenfunctionaris gaat bij de klager en de locatiedirecteur na of de klager de klacht al heeft besproken met de locatiedirecteur van de betrokken locatie. Wanneer dit niet het

¹ Termijn vangt aan met ingang van de schooldag na die waarop het besluit aan de indiener bekend is gemaakt.

geval is, verwijst de klachtenfunctionaris, indien voor de klager hiervoor geen belemmering bestaat, de klager naar de desbetreffende locatiedirecteur. De locatiedirecteur nodigt de klager in dit geval uit voor een gesprek, dat *binnen twee weken* plaatsvindt. De klachtenfunctionaris stelt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte. De aangeklaagde ontvangt een kopie van dit schrijven.

9. Lid 8 is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op de niet-toelating of definitieve verwijdering van de klager.

Artikel 4. Behandeling klacht door locatiedirecteur

1. De locatiedirecteur besluit, naar aanleiding van het gesprek met de klager, tot het treffen van een maatregel .
2. De locatiedirecteur neemt geen besluit tot het treffen van een maatregel voordat hij de aangeklaagde in de gelegenheid heeft gesteld zich binnen een termijn van *één week* mondeling of schriftelijk te verweren tegen het voorgenomen besluit.
3. De klager tekent het besluit van de locatiedirecteur voor akkoord, indien hij het ermee eens is.
4. De locatiedirecteur stuurt een afschrift van het al dan niet door de klager voor akkoord verklaarde besluit aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris.
5. Indien er sprake is van niet-akkoordverklaring door de klager legt de klachtenfunctionaris de klacht alsnog voor aan de interne klachtencommissie ter behandeling. Tevens stelt hij de klager, de aangeklaagde, de instellingsdirecteur en de locatiedirecteur hiervan schriftelijk op de hoogte.

Artikel 5 Samenstelling en taken interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, de klachtenfunctionaris en ten minste nog één derde lid, die worden benoemd door het College van Bestuur, op voordracht van de instellingsdirecteur van het Groenhorst College.
2. Het College van Bestuur benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig en onafhankelijk moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
5. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
6. De klachtencommissie onderzoekt en behandelt een zakelijke klacht en adviseert de instellingsdirecteur inzake de klacht.

Artikel 6 Werkwijze interne klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan na bestudering van de klacht de instellingsdirecteur adviseren de klacht niet binnen deze regeling te laten behandelen, maar de klager te adviseren de klacht in te dienen via de "*Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat*". Indien de instellingsdirecteur dit advies overneemt, deelt hij dit als besluit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de desbetreffende locatiedirecteur. De klachtenfunctionaris brengt de klager, indien deze dat wil, in contact met de vertrouwenspersoon, die de klager kan begeleiden bij het vervolg van de procedure.
2. Bij behandeling van de klacht stelt de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen gebeurt binnen *veertien* dagen nadat de klacht bij de klachtenfunctionaris is ingediend, dan wel indien artikel 4, lid 4 van toepassing is, binnen *veertien dagen* nadat de klachtenfunctionaris de klacht heeft voorgelegd aan de klachtencommissie. De uitnodiging hiervoor geschiedt schriftelijk.
3. Klager en aangeklaagde worden onafhankelijk van elkaar gehoord.
4. De klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een derde.

5. De klachtencommissie kan bij derden inlichtingen inwinnen die zij voor het geven van een advies over de klacht nodig acht. De klager kan kennis nemen van de ingewonnen inlichtingen.
6. Van het horen als bedoeld in het tweede lid, stelt de klachtencommissie een verslag op. De klager, de aangeklaagde en de voorzitter van de klachtencommissie tekenen het verslag voor gezien. Weigert (een van) de gehoorde(n) te ondertekenen, dan maakt de klachtenfunctionaris daarvan, onder opgave van redenen, melding bij het verslag.
7. Klager en aangeklaagde ontvangen van de klachtenfunctionaris binnen *zeven* dagen na het horen een afschrift van het verslag.
8. Binnen *vier weken* na ontvangst van de klacht brengt de klachtencommissie een gemotiveerd advies uit aan de instellingsdirecteur over:
 - a. de gegrondheid van de klacht
 - b. de maatregelen die (eventueel) genomen dienen te worden door of ten aanzien van de aangeklaagde.
9. Bij een klacht inzake de toelating of definitieve verwijdering van een leerling in het voortgezet onderwijs (vmbo of praktijkonderwijs) moet de interne klachtencommissie het advies binnen *drie weken* uitbrengen aan de instellingsdirecteur.

Artikel 7 *Besluit instellingsdirecteur Groenhorst College*

1. Binnen *vijf* weken na ontvangst van de klacht en naar aanleiding van het gemotiveerde advies van de klachtencommissie neemt de instellingsdirecteur een besluit. Hij deelt dit aan de klager, de aangeklaagde en de desbetreffende locatiedirecteur schriftelijk en gemotiveerd mee. In het besluit is opgenomen:
 - c. of de instellingsdirecteur het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt;
 - d. het advies van de klachtencommissie;
 - e. welke maatregelen (eventueel) genomen dienen te worden door of ten aanzien van de aangeklaagde.
2. In afwijking van lid 1 wordt bij een klacht inzake de toelating of definitieve verwijdering van een leerling in het voortgezet onderwijs (vmbo of praktijkonderwijs) het besluit binnen *vier weken* genomen en aan de klager, de aangeklaagde en de betreffende locatiedirecteur schriftelijk meegedeeld.
3. De instellingsdirecteur neemt het in lid 1 genoemde besluit pas, nadat de aangeklaagde de gelegenheid heeft gekregen zich mondeling of schriftelijk te verweren tegen het voorgenomen besluit.

Artikel 8 *Slotbepalingen*

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de instellingsdirecteur van het Groenhorst College namens het bevoegd gezag. De instellingsdirecteur van het Groenhorst College beslist zoveel mogelijk overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze regeling treedt in werking op en is geldig tot en met de datum van herziening door het College van Bestuur van het Groenhorst College.

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur

d.d. 3 januari 2011 te Ede,

H.E. Verweij
Voorzitter

B.P.M. Pellikaan
Vice-voorzitter

Bijlage 1 Klachtenregistratieformulier

Klachtenformulier	
Datum ontvangst klacht:	
Aangenomen door:	
Doorgegeven aan:	
Klacht ingediend door: (naam; adres; woonplaats)	
Klacht betreft:	
Indiener heeft contact gehad met (bijvoorbeeld bestuur – externe instanties e.d.)	
Actie:	
Afgehandeld door:	
Datum:	
Resultaat:	