

# Wegwijzer bij het indienen van een klacht

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Wegwijzer voor het indienen van een klacht	4
3. Toelichting op <i>Regeling beroep examinering</i>	6
4. Toelichting op <i>Regeling klachten van algemeen zakelijke aard</i>	8
5. Toelichting op <i>Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat</i>	10
6. Verdere mogelijkheden bij klachten	12

# 1. Inleiding

Als je een klacht hebt over zaken op school is er altijd een mogelijkheid deze te bespreken of een klacht in te dienen. Deze **Wegwijzer bij het indienen van een klacht** wijst je de weg hoe je dat kunt doen.

Het Groenhorst College wil een klacht graag zo direct mogelijk op de schoollocatie opgelost zien. Daarvoor kun je de degene over wie je een klacht hebt, je mentor, de teamleider of de locatiedirecteur direct aanspreken. Als de klacht goed en eenvoudig blijkt op te lossen is dat de aangewezen weg. Dan komt het dus niet tot het formeel indienen van een klacht.

Het kan zijn dat de klacht ernstig is. Dan is het meestal verstandig een formele klacht in te dienen. Hoe je dat doet hangt af van waar de klacht over gaat: examens, algemene of persoonlijke zaken.

## 1. Welke klachtenregelingen zijn er?

Het Groenhorst College hanteert de volgende klachtenregelingen:

1. Regeling beroep examinering
2. Regeling klachten van algemeen zakelijke aard
3. Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat

## 2. Wanneer is welke regeling aan de orde?

Voor **leerlingen/ deelnemers** zijn er de volgende regelingen:

- Klachten over de **examens** vallen onder de **'Regeling beroep examinering'**. Dat betreft klachten over maatregelen die de schooldirectie neemt, als er onregelmatigheden zijn geconstateerd – bijvoorbeeld afkijken - tijdens schoolexamens of de centrale eindexamens vmbo. De klachten betreffen in het vmbo *niet* de beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens. Of de klacht betreft besluiten van de examencommissie of examinatoren in het mbo. De klachten in het mbo kunnen *wel* betrekking hebben op beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens.
- Klachten over andere kwesties van **algemeen zakelijke** aard vallen onder de **"Regeling klachten van algemeen zakelijke aard"**. Dat betreft klachten over het niet nakomen van afspraken, het niet of verkeerd nemen van beslissingen, het wel of niet toepassen van regels, bijvoorbeeld met betrekking tot toelating, verwijdering, lesuitval en stage.
- Klachten van **persoonlijke** aard vallen onder de **"Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat."** Dat betreft alle klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

*Wegwijzer bij het indienen van een klacht*

*Vastgesteld door CvB op 3-1-2011, instemming MR GHC op 11-2-2011*

### 3. Wat kun je doen als je een klacht wilt indienen?

Wat je kunt doen als je een klacht wilt indienen, vind je uitgebreid beschreven in de regeling die op de soort klacht van toepassing is. Een korte wegwijzer vind je hieronder in het *schema*: "**Wegwijzer voor het indienen van een klacht**".

### 4. Inhoud Wegwijzer

Naast het schema "*Wegwijzer voor het indienen van een klacht*" vind je in dit document een korte toelichting op de drie klachtenregelingen. Ook staat in die toelichting wie er in de *Commissie van beroep voor de examens* zitten en in de *Interne Klachtencommissie*. Daarnaast vind je in het hoofdstuk *Verdere mogelijkheden bij klachten* informatie over instanties bij wie je ook terecht kunt als je een klacht hebt.

## 2. Wegwijzer voor het indienen van een klacht

Klacht gaat over:	Klacht valt onder:	Wend je tot:	Wat te doen?
<b>Examens</b>			
<b>VMBO:</b> Opgelegde maatregelen bij school- of centraal examen <sup>1</sup>	Regeling beroep examinering	Commissie van beroep voor de examens	Stel beroep in en stuur een aangetekende brief t.a.v. de secretaris van de Commissie van beroep voor de examens <i>Zie: Regeling beroep examinering, artikel 3</i>
<b>MBO:</b> Besluiten examencommissie of de examinatoren <sup>2</sup>	Regeling beroep examinering	Commissie van beroep voor de examens	Stel beroep in en stuur een aangetekende brief t.a.v. de secretaris van de Commissie van beroep voor de examens <i>Zie: Regeling beroep examinering, artikel 3</i>
<b>Algemene zaken</b>			
<i>Bijvoorbeeld:</i> Beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens vmbo, begeleiding, stage/beroepspraktijkvorming, onderwijsinhoud/maatwerk, lesuitval/onderwijstijd, informatieverstrekking, schorsing, voorzieningen, klachtenbehandeling, werkvormen, intake, toelating, verwijdering	Regeling klachten van algemeen zakelijke aard	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De mentor</li> <li>2. De betrokkene</li> <li>3. De teamleider/ locatiedirecteur</li> <li>4. De klachtenfunctionaris</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ga naar je mentor. Die kan je vertellen wat je kunt doen.</li> <li>2. Ga naar de betrokkene en bespreek je klacht. Misschien kan de klacht eenvoudig worden opgelost.</li> <li>3. Ga naar de teamleider of locatiedirecteur en bespreek je klacht. Misschien kan de klacht eenvoudig worden opgelost.</li> <li>4. Wordt je klacht niet goed opgelost door betrokkene of teamleider / locatiedirecteur of wil je de klacht liever formeel laten behandelen, dien dan schriftelijk en ondertekend een klacht in bij de interne klachtencommissie van het Groenhorst College, t.a.v. de klachtenfunctionaris. <i>Zie: Regeling klachten van algemeen zakelijke aard, artikel 3.</i></li> <li>5. De instellingsdirecteur<sup>3</sup> kan adviseren dat je de klacht beter kunt indienen via de "Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat". Je krijgt dan ook advies wat je verder kunt doen in de klachtenprocedure.</li> </ol>
<b>Persoonlijke zaken</b>			
Seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten	Klachtenregeling voor een veilig	De contactpersoon op de locatie	De contactpersoon kan je in contact brengen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan je begeleiden bij het

<sup>1</sup> vmbo: betreft **niet** beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

<sup>2</sup> mbo: betreft **ook** beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

<sup>3</sup> Instellingsdirecteur: de (algemeen) directeur van het Groenhorst College

	schoolklimaat		indienen van een klacht en bij de verdere procedure. Je kunt de klacht ook zelfstandig indienen. <i>Zie: Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat</i>
--	---------------	--	--

### 3. Toelichting op

## Regeling beroep examinering

Klachten over examinering vallen de onder de *Regeling beroep examinering*.

Onderwerpen
Maatregelen opgelegd inzake examinering vmbo (PTA toetsen en centraal examen) <sup>4</sup>
Besluiten van de examencommissie of examinatoren in het mbo <sup>5</sup>

#### *Doelgroep*

De Regeling beroep examinering is bedoeld voor de leerlingen en deelnemers van het Groenhorst College en, indien zij minderjarig zijn, hun ouders / verzorgers/ voogden, die beroep willen aantekenen tegen een besluit dat gericht is op examens.

#### *Procedure*

1. Bij een klacht over de examens stuur je altijd een beroepschrift naar de *Commissie van beroep voor de examens*. Zie daarvoor de beschrijving in de regeling.
2. Deze procedure is overeenkomstig het Eindexamenbesluit vwo-havo-mavo-vbo, Artikel 5. Onregelmatigheden, en de artikelen 7.5.1 t/m 7.5.4 van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs .
3. In deze procedure neemt de *Commissie van beroep voor de examens* een besluit. Dit besluit is bindend en intern kan niet in hoger beroep worden gegaan.

### Samenstelling Commissie van beroep voor de examens Groenhorst College

De heer E. Meerman	extern voorzitter	1 augustus 2008
De heer G. Schuttenbelt	lid	1 augustus 2008
Mevrouw I.G.H. van Velden	lid	1 augustus 2008
De heer A.J. de Graaff	plaatsvervangend extern voorzitter	1 augustus 2006

<sup>4</sup> vmbo: betreft **niet** beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

<sup>5</sup> mbo: betreft **ook** beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

De heer M.J. Wevers  
De heer J.H.J. van Groezen  
Mevrouw A. van Orden

plaatsvervangend lid  
plaatsvervangend lid  
secretaris

1 september 2010  
22 januari 2011  
1 augustus 2003

## 4. Toelichting 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
Beoordelingen (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 toelating of definitieve verwijdering is deze regeling conform het Inrichtingsbesluit W.V.O., artikel 15. Beslistermijn bij bezwaar.

### Wegwijzer bij het indienen van een klacht

Vastgesteld door CvB op 3-1-2011, instemming MR GHC op 11-2-2011

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 zakelijke 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 of 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.

### Samenstelling interne klachtencommissie Groenhorst College

		<i>(her)benoemd per</i>
De heer J.H.J. van Groezen, beleidsmedewerker Kwaliteitszorg	voorzitter	1 september 2010
Mevrouw I.G.H. van Velden, beleidsmedewerker Onderwijs	klachtenfunctionaris/lid	1 september 2010
	plaatsvervangend voorzitter	22 januari 2011
De heer B. Houtsma, locatiedirecteur GHC Almere	lid	1 september 2010
De heer A. Dijk, locatiedirecteur GHC Dronten-Emmeloord	plaatsvervangend lid	1 september 2010
De heer D.C. van Donselaar, locatiedirecteur GHC Maartensdijk	plaatsvervangend lid	22 januari 2011

## ***Toelichting op***

### **Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat**

#### *Onderwerpen*

Klachten die vallen onder de *Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat* betreffen klachten van persoonlijke aard en kunnen gaan over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan:

ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige deelnemer betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de(ex-) leerling/ (ex-)deelnemer als ongewenst aangemerkt.

Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder *discriminatie* wordt verstaan:

elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie, geweld en pesten* worden verstaan:

gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de instelling.

#### *Doelgroep*

Deze regeling is bestemd voor: (ex-)leerlingen vmbo / (ex-)deelnemers mbo en hun ouders / verzorgers/ voogden, en voor personeel van de instelling.

*Procedure*

1. Bij een klacht kun je - of als je minderjarig bent, kunnen je ouders/voogden/verzorgers - contact opnemen met de contactpersoon op de locatie. Die kan je verwijzen naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan je begeleiden bij het (eventueel) indienen van een klacht. Je kunt de klacht ook zelfstandig indienen.
2. Je dient de klacht in bij het College van Bestuur of bij de (externe) landelijke klachtencommissie. De leden van de (externe) landelijke klachtencommissie zijn niet verbonden aan het Groenhorst College.
3. Hoe de externe, landelijke klachtencommissie omgaat met de klacht staat beschreven in haar eigen procedure. Kijk daarvoor in het document: ***procedureklachtencommissie 2008***, dat ook op de website staat.
4. Het Groenhorst College is aangesloten bij de:  
***Landelijke Klachtencommissie voor het christelijk onderwijs***  
 Postbus 82324  
 2508 EH DEN HAAG  
 Telefoon: (070) 386 16 97 (van 09.30-15.00 uur)  
 Fax: (070) 302 08 36  
 info@klachtencommissie.org  
[www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org)

*Contactgegevens vertrouwenspersonen*

Peter de Groot  
 Achmea  
 Postbus 400, 3500 AK Utrecht  
 030 – 282 95 54  
 Beneluxlaan 905  
 3526 KK Utrecht  
 peter.de.groot@achmea.nl

Marijke Pinxteren  
 Postbus 9017, 6800 DW Arnhem  
 026 – 322 65 55 (werk)  
 024 – 323 96 93 (privé)  
 M.Pinxteren@rvdk.minjus.nl

## 5. Overige mogelijkheden bij klachten

### **JOB**

Een mbo-deelnemer kan altijd, ook als de klachtenprocedure binnen de school nog loopt, een klacht bij de J(ongeren) O(rganisatie) B(eroepsonderwijs) indienen ([www.job-site.nl](http://www.job-site.nl)).

### **Ombudslijn MBO**

Bij onduidelijkheden in de klachtenafhandeling binnen de instelling kan in de komende jaren voor het mbo contact opgenomen worden met de Ombudslijn mbo: [www.ombudslijnmbo.nl](http://www.ombudslijnmbo.nl)

### **Onderwijsconsulenten**

Voor vmbo-leerlingen met een “rugzakje” (leerling gebonden financiering) kunnen de ouders of wettelijk vertegenwoordigers bij problemen ook kosteloos advies inwinnen bij een onderwijsconsulent. Kijk voor de voorwaarden op [www.onderwijsconsulenten.nl](http://www.onderwijsconsulenten.nl).

### **Vertrouwensinspecteur bij de Inspectie van het Onderwijs**

Wanneer er ernstige klachten zijn op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
- lichamelijk geweld;
- grove pesterijen;
- extremisme en radicalisering

kunnen deze worden voorgelegd aan de vertrouwensinspecteur bij de Inspectie van het Onderwijs. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

Bij vermoeden van zedendelicten door personen die op enige wijze verbonden zijn aan de school wordt te allen tijde door het bevoegd gezag melding gedaan bij de vertrouwensinspecteur op basis van artikel 3 lid 1 van de Wet op Voortgezet Onderwijs.

### **Rechter**

Indien men het niet eens is met de uitspraak en / of de afhandeling van een klacht door het bevoegd gezag dan kan men zich in laatste instantie wenden tot de rechter.

*Wegwijzer bij het indienen van een klacht*

*Vastgesteld door CvB op 3-1-2011, instemming MR GHC op 11-2-2011*