

# **Klachtenregeling**

## **voor**

### **Deelnemers / Leerlingen**

Voorlopige vaststelling door Raad van Bestuur	16.06.2008
Geaccordeerd Directiebestuur	19.05.2008
Ter Instemming naar CMR	11.09.2008
Instemming CMR	04.12.2008
Definitieve vaststelling door Raad van bestuur	08.12.2008

# Klachtenregeling voor deelnemers / leerlingen

De juridische basis van het klachtenrecht in het voortgezet onderwijs is neergelegd in artikel 24b van de Wet op het Voortgezet Onderwijs (WVO). Het bevoegd gezag van een school wordt daarin verplicht een regeling voor de behandeling van klachten vast te stellen. De Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) kent een dergelijke verplichting niet. Niettemin acht het ROC West-Brabant het van belang een klachtenregeling op te stellen voor beide onderwijssoorten, dus zowel voor leerlingen in het VO als voor deelnemers in het MBO. Het klachtrecht heeft immers een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de instituten op eenvoudige wijze signalen, die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken in het instituut. De onderhavige klachtenregeling is dus zowel van toepassing op (ouders van) leerlingen aan het voortgezet onderwijs, als op (ouders van) deelnemers aan het middelbaar beroepsonderwijs en volwasseneneducatie.

## Artikel 1 – Begripsbepalingen

<b>Aangeklaagde</b>	(Ex-)leerling, (ex-)deelnemer, ouder / verzorger van een minderjarige (ex-)leerling of (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend
<b>Bevoegd gezag</b>	Raad van Bestuur van ROC West-Brabant
<b>Commissie</b>	Klachtencommissie
<b>Instelling</b>	School als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs dan wel een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs
<b>Instituut</b>	Organisatorische eenheid van de Stichting ROC West-Brabant
<b>Klacht</b>	Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde
<b>Klager</b>	(Ex-)leerling, (ex-)deelnemer of een ouder / verzorger van een minderjarige (ex-)leerling of (ex-)deelnemer die een klacht heeft, ongeacht of deze klacht ingediend wordt
<b>Ongewenste omgangsvorm</b>	Handeling, gedraging of feitelijkheid die een ander kwetst of redelijkerwijze kan kwetsen en die verband houdt met persoonlijke kenmerken van de klager en van zodanige aard is dat het de waardigheid en/of lichamelijke integriteit van de ander aantast

## **Artikel 2 – Algemene bepalingen**

Een ieder die werkzaamheden verricht voor de Stichting ROC West-Brabant dan wel onderwijs volgt aan een van haar instituten, wordt geacht zich te onthouden van elke vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld, hetzij andere ongewenste omgangsvormen.

## **De Commissie**

### **Artikel 3 – Instelling en samenstelling**

1. De Commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag met inachtneming van het bepaalde in lid 2 en 4.
2. Eén lid van de Commissie en diens plaatsvervanger worden rechtstreeks aangewezen door het bevoegd gezag. Eén lid van de Commissie en diens plaatsvervanger worden door het bevoegd gezag aangewezen op voordracht van de Centrale Medezeggenschapsraad. De twee aangewezen leden en de plaatsvervangende leden wijzen een onafhankelijk voorzitter en plaatsvervangend voorzitter aan.
3. In de Commissie participeren bij voorkeur ten minste één man en één vrouw.
4. De leden van de Commissie worden benoemd door het bevoegd gezag voor een periode van drie jaar en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
5. In geval een lid voor het einde van de gestelde termijn de Commissie verlaat, wordt terstond in de vacature voorzien. Een lid, benoemd ter vervulling van een tussentijdse vacature, treedt af op het tijdstip waarop zijn voorganger zou zijn afgetreden.
6. De Commissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
7. Medewerkers, leden van de directie, leden van het bevoegd gezag, leerlingen en deelnemers alsmede hun ouders / verzorgers, contactpersonen en vertrouwenspersonen van de instelling kunnen geen zitting hebben in de Commissie.
8. Indien de onpartijdigheid van een lid van de Commissie in het geding is, treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op.
9. De vergoeding voor leden van de Commissie en eventuele kosten komen ten laste van de werkgever conform de regeling Vacatiegelden.

### **Artikel 4 – Taken en bevoegdheden**

1. De Commissie oordeelt over klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten afkomstig van een ieder die verbonden is aan de instelling, voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van een (ex-)leerling, (ex-)deelnemer, ouder / verzorger van een minderjarige (ex-)leerling of (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of

een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de instelling.

2. De Commissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on-)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen, met toestemming van het bevoegd gezag
4. De Commissie is bevoegd het bevoegd gezag te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen door de duur van het onderzoek.
5. De Commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Commissie heeft beëindigd.
6. De leden van de Commissie en de plaatsvervangers zijn uitsluitend verantwoording verschuldigd aan elkaar.
7. De Commissie brengt jaarlijks in januari aan het bevoegd gezag en de CMR schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

## **De vertrouwenspersoon**

### **Artikel 5 – Benoeming**

1. De directeur van het instituut benoemt in overleg met de DMR meerdere vertrouwenspersonen. Daarbij wordt uitgegaan van minimaal twee vertrouwenspersonen per instituut: één man en één vrouw.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De directeur van het instituut draagt er zorg voor dat een ieder binnen het instituut op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersonen, hun namen en hun bereikbaarheid.
4. De directeur van het instituut stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taken naar behoren te verrichten.
5. De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 6 – Taken en bevoegdheden**

1. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de opvang van de deelnemer of leerling die te maken heeft (gehad) met ongewenste omgangsvormen voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van een (ex-)leerling, (ex-)deelnemer, ouder / verzorger van een minderjarige (ex-)leerling of (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de instelling.

2. De vertrouwenspersoon gaat na of intern een oplossing kan worden bereikt door middel van een gesprek tussen de klager en de andere partij, bemiddeling, een gesprek met de directeur of anderszins.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure, alsmede bij het doen van aangifte bij de politie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg en ondersteunt de klager desgewenst bij het inschakelen van deze instanties.
5. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag of de instituutsdirecteur te nemen besluiten.
6. De vertrouwenspersoon voorziet in de 'nazorg' ten aanzien van de klager.

#### **Artikel 7 – Overige taken en bevoegdheden**

1. De vertrouwenspersoon heeft bij de uitoefening van zijn taak de bevoegdheid:
  - interne en externe deskundigen te raadplegen;
  - kennis te nemen van andere documenten, afkomstig van klager hetzij aangeklaagde;
  - tot het inwinnen van informatie binnen de instelling; medewerkers, leerlingen en deelnemers dienen volledige medewerking te verlenen;
  - tot het zelf indienen van een klacht indien hij meerdere klachten ontvangt, anders dan mededelingen van derden, die betrekking hebben op een zelfde persoon die niet aan de Commissie zijn voorgelegd. Namen van de klagers worden daarbij niet genoemd dan nadat schriftelijk toestemming is verkregen.

Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
3. De vertrouwenspersoon heeft een signaalfunctie en levert een bijdrage aan intern beleid middels overleg met de arbocommissie dan wel de instituutsdirecteur.
4. De vertrouwenspersoon neemt deel aan het ROC-brede netwerk van vertrouwenspersonen en aan professionaliseringstraject die door het ROC West-Brabant worden georganiseerd.
5. De vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
6. De vertrouwenspersoon geeft voorlichting over zijn rol aan zowel deelnemers en leerlingen als aan onderwijsgevende medewerkers.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in januari schriftelijk verslag uit aan de directie van het instituut over de meldingen en zijn werkzaamheden.

## **Artikel 8 - Rechtspositie**

Het bevoegd gezag ziet erop toe dat werknemers niet in hun rechtspositie of werksituatie worden benadeeld door het vervullen van de rol van vertrouwenspersoon.

## **De klachtenprocedure**

### **Artikel 9 – Indienen klachtschrift**

1. De behandeling van een klacht door de Commissie vangt aan met het indienen van een klachtschrift door de deelnemer of leerling. Het klachtschrift wordt gericht aan de Klachtencommissie, ter attentie van de toegevoegd secretaris, Trivium 76, 4873 LP, Etten-Leur.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend te worden, tenzij de Commissie anders beslist.
3. Een klacht wordt door de klager schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de na(a)m(en) van de aangeklaagde(n);
  - de dagtekening;
  - de inhoud van de klacht;
  - een beschrijving van de door de klager intern ondernomen stappen om een oplossing te bereiken.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. Na ontvangst van de klacht deelt de Commissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
6. Het bevoegd gezag deelt de instituutsdirecteur van het betrokken instituut schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Commissie.

### **Artikel 10 – Behandeling van het klachtschrift**

1. Het klachtschrift wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 4 lid 1;
  - de klacht niet specifiek de klager betreft;
  - de klager of aangeklaagde geen deel uitmaakt van de instelling;
  - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 9 lid 3.
2. De toegevoegd secretaris onderzoekt of het klachtschrift voldoet aan het bepaalde in artikel 9 lid 3.
3. Indien het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 9 lid 3 wijst de toegevoegd secretaris de klager op de punten die missen en wordt deze in de gelegenheid gesteld dit binnen twee weken te herstellen middels een hersteld klachtschrift.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag gemeld.

5. Het bevoegd gezag deelt de instituutsdirecteur van het betrokken instituut schriftelijk mee dat de klacht niet-ontvankelijk is verklaard door de Commissie.
6. In uitzonderingsgevallen kan de Commissie, gehoord de vertrouwenspersoon, een klacht anoniem behandelen.

#### **Artikel 11 – Behandeling ter zitting**

1. De Commissie stelt binnen twee weken nadat de klacht is ingediend of nadat de klacht volledig is als bedoeld in artikel 10 lid 2, een onderzoek in. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. De Commissie adviseert zo nodig het bevoegd gezag over mogelijk te treffen tijdelijke maatregelen voor de duur van het onderzoek.
3. De Commissie hoort binnen vier weken na ontvangst van de klacht of nadat de klacht volledig is als bedoeld in art. 9 lid 3, de klager, de aangeklaagde en andere betrokken personen. De Commissie hoort de partijen separaat, op schriftelijk verzoek kan met instemming van beide partijen hiervan afgeweken worden.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. De zittingen van de Commissie zijn besloten.
6. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functies van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris.

#### **Artikel 12 – Intrekken van de klacht**

Indien een klacht tijdens de procedure bij de Commissie wordt ingetrokken, deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

#### **Artikel 13 – Beraadslaging en advisering**

1. De Commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De Commissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd. De Commissie meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en aan het bevoegd gezag.
4. De Commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 14 – Besluit bevoegd gezag**

1. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde en de betreffende instituutsdirecteur schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel van de Commissie over de gegrondheid van de klacht wordt overgenomen. Daarnaast deelt het bevoegd gezag mee of naar aanleiding van de beslissing maatregelen worden genomen en zo ja, welke. De aangeklaagde heeft maximaal tien werkdagen om zich mondeling of schriftelijk te verweren.
2. De beslissing van het bevoegd gezag gaat vergezeld van het rapport van de Commissie, tenzij zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Het bevoegd gezag zendt een afschrift van haar beslissing aan de Commissie.

#### **Overige bepalingen**

##### **Artikel 15 – Geheimhouding**

1. Een ieder die is betrokken bij de klachtprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft het bevoegd gezag, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid passende maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - niet meer als deelnemer, leerling of medewerker zijn verbonden aan het ROC West-Brabant;
  - geen deel meer uitmaken van de Commissie.
  - geen vertrouwenspersoon meer zijn.

##### **Artikel 16 – Verslaglegging**

1. De Commissie brengt jaarlijks in januari aan het bevoegd gezag en de CMR schriftelijk verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde bezwaren en de gedane uitspraken. Naar eigen oordeel van de Commissie bevat het verslag zonodig ook beleidsadviezen.
2. Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.
3. Het verslag van de Commissie vormt informatie voor het Sociaal Jaarverslag van het ROC West-Brabant.
4. Het verslag van de Commissie is niet openbaar. Een globaal overzicht van het aantal en de aard van de behandelde bezwaren maakt onderdeel uit van het sociaal jaarverslag.

### **Artikel 17 – Slotbepaling**

1. Dit reglement kan gewijzigd worden met inachtneming van de vigerende bepalingen en in overleg met de CMR.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
3. Dit reglement treedt in werking per 1 augustus 2009.