

Regeling klachten van algemeen zakelijke aard



AERES
MBO

Inhoud

1	Toelichting vooraf op regeling klachten van algemeen zakelijke aard	3
2	Regeling klachten van algemeen zakelijke aard	5
	Artikel 1 Begripsbepalingen	5
	Artikel 2 Algemene bepalingen	6
	Artikel 3 Indienen van een zakelijke klacht	6
	Artikel 4 Administratieve verwerking van een zakelijke klacht	6
	Artikel 5 Behandeling klacht door locatiedirecteur	7
	Artikel 6 Samenstelling en taken interne klachtencommissie	7
	Artikel 7 Werkwijze interne klachtencommissie	7
	Artikel 8 Besluit algemeen directeur Aeres VMBO en Aeres MBO	8
	Artikel 9 Slotbepalingen	8

Bijlage

Bijlage 1	Klachtenregistratie formulier
-----------	-------------------------------

1 Toelichting vooraf op regeling klachten van algemeen zakelijke aard

Onderwerpen

Klachten van algemeen **zakelijke aard** zijn klachten die gaan over zaken die als onjuist worden ervaren. Voorbeelden zijn het niet nakomen van afspraken door de school, het nemen van verkeerde beslissingen door de school of het niet goed toepassen van regels.

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. De procedure die Aeres MBO volgt, kan als volgt worden samengevat:

- 1 De bedoeling is dat, wanneer mogelijk, altijd eerst geprobeerd wordt klachten van zakelijke aard, 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 Aeres MBO.

- 5 In bepaalde gevallen kan de algemeen directeur 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 de Aeres Groep als bevoegd gezag van Aeres MBO of de *externe*, landelijke klachtencommissie. Leden van de externe, landelijke klachtencommissie hebben geen relatie met Aeres MBO.
- 6 De (ex-)leerling/(ex-)deelnemer of ouder/voogd/verzorger kan ook zelf, indien hij dat beter vindt, een klacht van algemeen zakelijke aard indienen op basis van de "*Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat*." De klacht wordt dan behandeld door het College van Bestuur van de Aeres Groep, het bevoegd gezag van Aeres MBO of de *externe*, landelijke klachtencommissie in plaats van de *interne* klachtencommissie.

2 Regeling klachten van algemeen zakelijke aard

Artikel 1 Begripsbepalingen

Zakelijke klacht:

klachten die gaan over zaken die als onjuist worden ervaren. Voorbeelden zijn het niet nakomen van afspraken door de school, het nemen van verkeerde beslissingen door de school of het niet goed toepassen van regels.

Het betreft hierbij klachten over gedragingen en beslissingen die zijn genomen of nagelaten door personen die werkzaam zijn bij Aeres MBO.

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.

Klager:

de (ex-)leerling, (ex-)deelnemer of ouder/voogd/verzorger die een klacht indient.

Aangeklaagde:

(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, evenals een persoon die anderszins deel uitmaakt van Aeres MBO, tegen wie een klacht is ingediend.

Interne klachtencommissie:

de klachtencommissie, benoemd door het College van Bestuur. De commissie bestaat uit personeelsleden van Aeres MBO.

Externe klachtencommissie:

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 niet zijn leden van het personeel, het College van Bestuur, ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/deelnemers, de vertrouwenspersoon en de contactpersoon.

Klachtenregistratieformulier:

formulier waarop de klachtenfunctionaris kort de gang van zaken m.b.t. een klacht weergeeft. Het formulier is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen Aeres MBO. Het formulier wordt zorgvuldig bewaard en alleen op verzoek van de onderwijsinspectie aan deze getoond.

Locatie:

een zelfstandig gehuisvest onderdeel van Aeres MBO.

Locatiedirecteur: directeur van een locatie van Aeres MBO.

Algemeen directeur: de instellingsdirecteur van Aeres MBO.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 1 De personen die belast zijn met het uitvoering 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 3 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 Aeres MBO 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 weken 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 4 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 3), 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 algemeen directeur 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 algemeen directeur 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 Aeres MBO’, 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 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 het niet toelaten of verwijderen van leerlingen / deelnemers.

Artikel 5 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 algemeen directeur en de locatiedirecteur hiervan schriftelijk op de hoogte.

Artikel 6 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 algemeen directeur van Aeres MBO.
- 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 direct 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 algemeen directeur inzake de klacht.

Artikel 7 Werkwijze interne klachtencommissie

- 1 De klachtencommissie kan na bestudering van de klacht de algemeen directeur adviseren de klacht niet binnen deze regeling te behandelen, maar de klager te adviseren de klacht in te dienen via de *“Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat”*. Indien de algemeen directeur 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 (intern)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 algemeen directeur 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 betreffende 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 algemeen directeur.

Artikel 8 Besluit algemeen directeur Aeres VMBO en Aeres MBO

- 1 Binnen *vijf* weken na ontvangst van de klacht en naar aanleiding van het gemotiveerde advies van de klachtencommissie neemt de algemeen directeur een besluit. Hij deelt dit aan de klager, de aangeklaagde en de desbetreffende locatiedirecteur schriftelijk en gemotiveerd mee. In het besluit is opgenomen:
 - a of de algemeen directeur het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt;
 - b het advies van de klachtencommissie;
 - c welke maatregelen (eventueel) genomen dienen te worden door of ten aanzien van de aangeklaagde.
- 2 In afwijking van lid 1 wordt bij een klacht betreffende 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 algemeen directeur 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 9 Slotbepalingen

- 1 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de algemeen directeur van Aeres VMBO en Aeres MBO namens het bevoegd gezag. De algemeen directeur beslist zoveel mogelijk in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht.

2 Deze regeling treedt in werking op 3 januari 2011 en is geldig tot en met de datum van herziening door het bevoegd gezag van Aeres MBO.

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur

d.d. 3 januari 2011 te Ede,

H.E. Verweij
Voorzitter

B.P.M.Pellikaan
Vicevoorzitter

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:	

© Copyright 2016, Stichting Aeres Groep. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aeres.



Postbus 245, 6710 BE Ede
Bovenbuurtweg 27, 6717 XA Ede
088 020 7020
aeresmbo.nl
mbo@aeres.nl