

Wegwijzer bij het indienen van een klacht



AERES
MBO

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Wegwijzer voor het indienen van een klacht	5
3	Toelichting op regeling beroep examinering	7
4	Toelichting op regeling klachten van algemeen zakelijke aard	8
5	Toelichting op klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat	10
6	Overige 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.

Aeres MBO 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?

Aeres MBO 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.

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?
Examens			
VMBO: Opgelegde maatregelen bij school- of centraal examen ¹	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>
MBO: Besluiten examencommissie of de examinatoren ²	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>
Algemene zaken			
<i>Bijvoorbeeld:</i> Beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens vmbo, begeleiding, stage/beroepspraktijkvorming, onderwijsinhoud/maatwerk, lesuitval/onderwijstijd, informatieverstrekking,	Regeling klachten van algemeen zakelijke aard	<ol style="list-style-type: none"> 1 De mentor 2 De betrokkene 3 De teamleider/ locatiedirecteur 4 De klachtenfunctionaris 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ga naar je mentor. Die kan je vertellen wat je kunt doen. 2 Ga naar de betrokkene en bespreek je klacht. Misschien kan de klacht eenvoudig worden opgelost. 3 Ga naar de teamleider of locatiedirecteur en bespreek je klacht. Misschien kan de klacht eenvoudig worden opgelost. 4 Word je klacht niet goed opgelost door betrokkene of teamleider / locatiedirecteur of wil je de klacht liever formeel laten behandelen,

1 vmbo: betreft **niet** beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

2 mbo: betreft **ook** beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

schorsing, voorzieningen, klachtenbehandeling, werkvormen, intake, toelating, verwijdering			<p>dien dan schriftelijk en ondertekend een klacht in bij de interne klachtencommissie van Aeres MBO, t.a.v. de klachtenfunctionaris. <i>Zie: Regeling klachten van algemeen zakelijke aard, artikel 3.</i></p> <p>5 De algemeen directeur van Aeres VMBO en Aeres MBO kan adviseren dat je de klacht beter kunt indienen via de <i>"Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat"</i>. Je krijgt dan ook advies wat je verder kunt doen in de klachtenprocedure.</p>
Persoonlijke zaken			
Seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten	Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat	De contactpersoon op de locatie	<p>De contactpersoon kan je in contact brengen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan je begeleiden bij het indienen van een klacht en bij de verdere procedure. Je kunt de klacht ook zelfstandig indienen. <i>Zie: Klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat</i></p>

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) ³
Besluiten van de examencommissie of examinatoren in het mbo ⁴

Doelgroep

De Regeling beroep examinering is bedoeld voor de leerlingen en deelnemers van Groenhorst 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 Aeres MBO

De heer E. Meerman	extern voorzitter	(her)benoemd per 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 2011
De heer M.J. Wevers	plaatsvervangend lid	1 september 2010
De heer J.H.J. van Groezen	plaatsvervangend lid	22 januari 2011
Mevrouw A. van Orden	secretaris	1 augustus 2003

³ vmbo: betreft niet beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

⁴ mbo: betreft ook beoordelingen (cijfers) voor toetsen en examens

4 Toelichting op regeling klachten van algemeen zakelijke aard

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.

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. 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.

Samenstelling interne klachtencommissie Aeres MBO

De heer J.H.J. van Groezen	voorzitter	(her)benoemd per 1 september 2010
Mevrouw I.G.H. van Velden	Klachtenfunctionaris/lid	1 september 2010
De heer B. Houtsma	lid	1 september 2010
De heer A. Dijk	plaatsvervangend lid	1 september 2010
De heer D.C. van Donselaar	plaatsvervangend lid	22 januari 2011

5 Toelichting op klachtenregeling voor een veilig schoolklimaat

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 Aeres MBO.
- 3 Hoe de externe, landelijke klachtencommissie omgaat met de klacht staat beschreven in haar eigen procedure. Kijk hiervoor op: www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl
- 4 Aeres MBO is aangesloten bij de:

Klachtencommissies Protestants-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@kringenrechtspraak.org

www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

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

6 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).

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.

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.

© 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