

Klachtenregeling

Winkler Prins 2017

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Soorten klachten	3
1.2.	Verschil klacht, bezwaar en beroep	3
2.	Begripsbepalingen	4
3.	Klachtenprocedure	5
3.1.	Vertrouwenspersoon: aanstelling en taken	5
3.2.	Indienen en behandelen van een klacht.....	5
3.3.	Instelling en taken klachtencommissie	6
3.4.	Beslissing op advies	6
4.	Tot slot	6

1. Inleiding

1.1. Soorten klachten

We mogen er van uit gaan dat bevoegd gezag, medewerkers, leerlingen, ouders en andere belanghebbenden van Winkler Prins zich maximaal voor de school en elkaar inzetten. Desondanks is het mogelijk dat er zaken gebeuren of beslissingen worden genomen waarover een bij de school betrokkene een klacht wil indienen.

Winkler Prins kent een regeling voor de volgende soorten klachten:

- Klachten over het examen: voor klachten over het examen is een beroepsprocedure via een Commissie van Beroep mogelijk. Informatie hierover is te vinden in het Programma van toetsing en Afsluiting (PTA) van de deelschool
- Klachten over rechtspositionele aangelegenheden en arbeidsrechtelijke besluiten: voor dit soort klachten is de Bezwarenprocedure Winkler Prins 2017 van toepassing
- Algemene klachten over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en de medewerkers. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Hieronder vallen ook klachten over seksuele intimidatie en geweld. Hiervoor is de hieronder beschreven Klachtenregeling Winkler Prins 2017 van toepassing

1.2. Verschil klacht, bezwaar en beroep

Klacht

Een klacht is meestal gericht tegen feitelijke gedragingen. Voorbeelden hiervan zijn:

- het niet op tijd beantwoorden van een brief
- onheuse bejegening
- het geven van onjuiste, onbegrijpelijke of ontbrekende informatie
- geweld of seksuele intimidatie
- administratieve onzorgvuldigheid
- het niet nakomen van toezeggingen

Voor beslissingen waartegen bezwaar of beroep kan worden aangetekend, is de klachtenregeling niet bedoeld, omdat er al een andere rechtsgang open staat. De klachtenregeling is een vangnetvoorziening voor als er geen andere specifieke rechtsgang open staat. Het grote verschil tussen een klacht en een bezwaar is dat een bezwaar alleen betrekking heeft op formele op rechtsgevolg gerichte besluiten van of namens het bevoegd gezag, terwijl een klacht open staat tegen feitelijke handelingen en gedragingen van een breed scala betrokkenen bij het onderwijs.

2. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: Winkler Prins, openbare school voor voortgezet onderwijs als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs;
2. Bevoegd gezag: de bestuurder van Winkler Prins;
3. Directeur deelschool: functionaris in deze functie in dienst van de stichting benoemd door de bestuurder;
4. Leerlingen: leerlingen die op de school staan ingeschreven;
5. Ouders: de ouders, voogden of verzorgers van de leerlingen;
6. Medewerkers: bij of voor het bevoegd gezag werkzame persoon;
7. Docenten: leden van het personeel die een onderwijstaak vervullen;
8. Mentor: de docent die belast is met een speciale begeleidende taak ten aanzien van een specifieke groep leerlingen;
9. Geleding: alle leerlingen, alle ouders of al het personeel;
10. Medezeggenschapsraad: de raad als bedoeld in artikel 3 van de wet;
11. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het managementteam, (een lid van) het bevoegd gezag of een stagiair of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend;
12. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
13. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
14. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het managementteam, (een lid van) het bevoegd gezag of een stagiair of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend;
15. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag;
16. LKC: Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs, artikel 24b.

3. Klachtenprocedure

3.1. Vertrouwenspersoon: aanstelling en taken

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan het bevoegd gezag of aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt met uitzondering van het gestelde in artikel 3, lid 1.9. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
9. De vertrouwenspersoon is verplicht het bevoegd gezag te informeren bij een klacht over seksuele intimidatie. Wanneer de vertrouwenspersoon een vermoeden heeft van een zedenmisdrijf, geldt bovendien de [Wet Meld- en aangifteplicht](#). De vertrouwenspersoon zal het vermoeden moeten melden bij het bevoegd gezag. Deze is op zijn beurt verplicht hierover in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur waarna wordt gekeken of aangifte moet worden gedaan bij politie.
10. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

3.2. Indienen en behandelen van een klacht

1. Klachten worden in eerste instantie door de klager intern besproken met een docent, mentor, deelschool directeur, leidinggevende of andere medewerker van de school, afhankelijk van de aard en ernst van de klacht.
2. In tweede instantie kan de klager zich wenden tot een directeur deelschool. De directeur deelschool onderzoekt of een bevredigende oplossing mogelijk is.
3. Bij deze interne behandeling van klachten wordt de klager gewezen op het bestaan van de vertrouwenspersoon en/of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht.
4. Indien de interne behandeling van klachten zoals hierboven beschreven niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klager zijn klacht schriftelijk neerleggen bij:
 - a. Het bevoegd gezag Winkler Prins
Postbus 190
9640 AD Veendam
of bij
 - b. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
5. Het bevoegd gezag kijkt bij een ontvangen klacht of:
 - a. Interne afhandeling van de klacht alsnog tot de mogelijkheden behoort. Het bevoegd gezag verwijst dan intern door.
 - b. Het bevoegd gezag na onderzoek zelf een beslissing neemt
 - c. De klager wordt doorverwezen naar de Landelijke Klachtencommissie.
6. Over een bij het bevoegd gezag ingediende klacht, neemt het bevoegd gezag binnen zes weken een besluit.
7. Het besluit van het bevoegd gezag wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
8. Een klacht kan zowel individueel als collectief worden ingediend.

