

KLACHTENREGELING CITAVERDE COLLEGE

Toepassingsgebied klachtenregeling: de procedure zoals beschreven is van toepassing bij klachten op het gebied van onderwijsuitvoering (lessen, lestijden, aan-/afwezigheid docenten, buitenschoolse activiteiten etc.), machtsmisbruik (agressie, geweld, seksuele intimidatie, pesten, discriminatie), toelatingsrecht en ernstige misstand.

De procedure zoals vermeld bij 2) Klachtenprocedure is **niet** van toepassing bij:

- Beroepsrecht en geschillenregelingen, cao MBO, Hoofdstuk 12;
- Commissie van beroep voor de examens, artikel 31 van het Eindexamenbesluit vwo/havo/mavo/vbo
- Commissie van beroep voor examens, Web, artikel 7.5.1.

1) Begripsbepalingen

1. In deze regeling hanteren we het begrip 'betrokkene'. Hiermee wordt bedoeld onderwijsdeelnemers aspirant onderwijsdeelnemers, oud onderwijsdeelnemers, bedrijven, personeel en derden. Op al deze betrokkenen is het wettelijk klachtrecht van toepassing.
2. Deelnemerraad: medezeggenschapsorgaan als bedoeld in artikel 8a.1.2, eerste lid WEB.
3. Ouderraad: medezeggenschapsorgaan als bedoeld in artikel 8a.1.3 van de WEB.
4. Bevoegd gezag (=College van Bestuur): het orgaan van de instelling dat als zodanig in de statuten is aangewezen.
5. Ondernemingsraad: als bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
6. Raad van Toezicht: het toezichthoudend orgaan van de instelling dat als zodanig in de statuten is aangewezen.
7. Klachtenloket: plek waar klachten worden geregistreerd en procedure wordt bewaakt. Gepositioneerd bij Bestuurssecretariaat.
8. (Klachten)commissie: Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs (LKC KO), Postadres: Geschillencommissie bijzonder onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, E: info@geschillencies-klachtencies.nl.
9. Web: Wet educatie en beroepsonderwijs.
10. Commissie van Beroep (artikel 12.2 cao MBO): Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, E: info@onderwijsgeschillen.nl.
11. Interne Geschillencommissie (Artikel 12.3 cao MBO): CITAVERDE College, Postbus 569, 6040 AN Roermond
12. Externe Geschillencommissie (Artikel 12.3 cao MBO): Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, E: info@onderwijsgeschillen.nl.
13. Externe Bezwarencommissie Functiewaardering (artikel 12.4 cao MBO): Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, E: info@onderwijsgeschillen.nl.
14. Examenreglement vmbo: Zie document op de website van het CITAVERDE College, onder het kopje 'Publieke verantwoording'.
15. Commissie van beroep voor examens vmbo: Commissie van beroep voor de examens, t.a.v. mw. drs. C.T.F. Haans, secretaris Commissie van Beroep voor de examens, Postbus 1094; 6040 KB Roermond. E: c.haans@rocgilde.nl
16. Examenreglement mbo: Zie document op de website van het CITAVERDE College, onder het kopje 'Publieke verantwoording'.
17. Commissie van beroep voor de examens mbo: zie 15.

2) Klachtenprocedure

1. **Voordat de betrokkene een formele procedure wil starten om tot een oplossing te komen van zijn probleem, kan er eerst een informele bemiddelingsfase in gang worden gezet met als doel te onderzoeken of er een andere oplossing is dan het indienen van een formele klacht en/of bezwaar.** Als deze bemiddelingspoging niet lukt, kan de betrokkene overgaan tot het indienen van een formele klacht en/of bezwaar. De betrokkene kan echter ook zonder bemiddeling al een klacht indienen. Dan kan bemiddeling een onderdeel zijn van de formele afhandeling binnen de lopende termijn van tien weken. Binnen CITAVERDE College zal de medewerker van het klachtenloket de betrokkene bevragen naar zijn bedoeling en de gewenste oplossing en aan de hand daarvan adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd.
2. De klacht wordt door de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd bij de landelijke klachtencommissie (zie 8 bij begripsbepalingen) ingediend. Dit kan per brief en digitaal. De klacht bevat ten minste: de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht. Als een betrokkene het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van het klachtenloket. Vanaf het moment dat de klacht schriftelijk is ingediend, begint de formele termijn voor het afhandelen van een klacht te lopen. Als een klacht mondeling is ingediend, dan moet de klacht schriftelijk worden bevestigd.
3. Na de ontvangst van de klacht, beoordeelt de landelijke klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet-ontvankelijk is, dan wordt de betrokkene en de aangeklaagde hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor de klachten die wel ontvankelijk zijn gaat de procedure als volgt verder:
4. De betrokkene krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de landelijke klachtencommissie is. De klacht wordt in principe binnen tien weken afgehandeld. De afhandeling van de klacht kan vier weken worden verdaagd. Verder uitstel alleen mogelijk als de klager daar schriftelijk mee instemt.
5. De landelijke klachtencommissie analyseert een klacht die bij de commissie thuishoort op zijn zwaarte en belang. Bij een zware klacht zet de landelijke klachtencommissie de procedure voort. Bij een klacht met een lichter karakter kan eerst bemiddeling worden geprobeerd. Dit kan als de betrokkene daarin toestemt. Vertraging van de afhandeling van de klacht wordt hierbij zoveel mogelijk voorkomen, door bij bemiddeling snel te werken. Lichtere klachten kunnen ook door één lid van de landelijke klachtencommissie worden afgehandeld.
6. Het verdient aanbeveling om als onderdeel van de formele klachtenprocedure eerst bemiddeling te proberen. De betrokkene moet hier wel mee instemmen. Als er bemiddeling komt gaat de procedure verder als genoemd onder 7. Als er geen bemiddeling komt, kunnen de stappen 6. tot en met 11. worden overgeslagen en doorgedaan worden met stap 12. In beide gevallen lopen de wettelijke termijnen van afhandeling van de klacht gewoon door.
7. De door het CvB aangewezen bemiddelaar wordt door de landelijke klachtencommissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Hij krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de landelijke klachtencommissie en vraagt de betrokkene zo nodig om een verdere toelichting.
8. Met de betrokkene en de verweerder¹ maakt de bemiddelaar afspraken over de planning van

¹ De verweerder kan een persoon zijn, waarop een klacht direct betrekking heeft. Als een betrokkene een klacht heeft over de school, is er geen verweerder in directe zin. In dat geval wijst het Bevoegd gezag iemand aan die namens de school in de procedure optreedt. Deze wordt in deze procedure ook 'verweerder' genoemd.

de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen.

9. De bemiddelaar voert een gesprek met beide betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de betrokkene daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De bemiddelaar probeert partijen tot elkaar te brengen om zo te komen tot een voorstel voor een oplossing.
10. Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan de landelijke klachtencommissie.
11. Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de functionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de landelijke klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en verweerder.

Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging gaat de procedure als volgt verder:

12. De landelijke klachtencommissie stelt de betrokkene in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De betrokkene kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn keuze.
13. De landelijke klachtencommissie stelt de verweerder in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De verweerder kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn keuze². Het mondeling verweer kan van tevoren met een schriftelijk verweer worden onderbouwd.
14. De landelijke klachtencommissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. De school verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de landelijke klachtencommissie alle informatie te geven die de landelijke klachtencommissie nodig acht.
15. Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de verweerder blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de commissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reserve lid van de commissie.
16. De zittingen van de landelijke klachtencommissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de landelijke klachtencommissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
17. De beraadslagingen van de landelijke klachtencommissie leiden bij voorkeur tot uitspraken waar alle commissieleden het mee eens zijn (consensus). Als dat niet lukt moeten twee van de drie commissieleden akkoord gaan met een uitspraak (meerderheid). De landelijke klachtencommissie gaat door met zijn beraadslagingen tot er tenminste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet mogelijk.
18. De landelijke klachtencommissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag. Dit rapport gaat vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag. Het rapport bevat ook het verslag van het horen. Als het bevoegd gezag afwijkt van het advies, wordt het advies van de landelijke klachtencommissie meegezonden.

² Eventuele kosten van een persoon naar zijn/haar keuze voor het bijstaan zijn voor rekening van de betrokkene.

Het bevoegd gezag stuurt het verslag van het horen en het rapport van bevindingen van de landelijke klachtencommissie en de conclusies naar de betrokkene. De uitspraak wordt in voor de betrokkene begrijpelijke taal opgesteld. De uitspraak van de landelijke klachtencommissie is een advies. Het is geen bindend advies omdat het bevoegd gezag van het advies mag afwijken mits dit wordt gemotiveerd. De betrokkene kan, als hij na het afhandelen van de klacht niet tevreden is, altijd naar de rechter stappen.

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen, met inachtneming van de privacy. De casuïstiek bepaalt welk medezeggenschapsorgaan wordt geïnformeerd.

19. De landelijke klachtencommissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document, dat eveneens wordt opgeslagen in het bij 16. bedoelde archief.
 20. De landelijke klachtencommissie brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en verweerders worden in dit verslag niet genoemd.
 21. De registratie van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die bij het klachtenloket ontvangt en de jaarverslagen van de landelijke klachtencommissie worden door de school actief gebruikt bij de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en bij de verbeteringen binnen de kwaliteitszorg.
 22. Vertrouwelijkheid en geheimhouding lopende de klachtenbehandeling en ten aanzien van de registratie zijn van belang en worden dan ook in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geborgd. Dit is geregeld in artikel 2.5 lid 1 van de Awb.
 23. Door de verwijzing in de Web naar een aantal artikelen in de Algemene wet bestuursrecht is het hoofdstuk over klachtenbehandeling uit de Awb gedeeltelijk ook van toepassing op de mbo-scholen. Het betreft de volgende wetsartikelen: artikel 9:3, artikel 9:4, artikel 9:7 lid 1, artikel 9:8 lid 1 (a tot en met e), lid 3, artikel 9:9, artikel 9:10, lid 1, lid 2 onderdeel b en c en lid 3, artikel 9:11, artikel 9:12, lid 1, artikel 9:12a, artikel 9:13, artikel 9:14, artikel 9:15, artikel 9:16.
- 3) Slotbepalingen
1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de medewerkers van het klachtenloket, hoofd HRM en de medezeggenschapsorganen geëvalueerd.
 2. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van het instemmingsrecht van de medezeggenschapsorganen.
 3. Overige bepalingen
 - i) In gevallen waarin de regeling niet voorzien, beslist het bevoegd gezag.
 - ii) Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling CITAVERDE College'
 - iii) Deze regeling treedt in werking op de dag dat het College van Bestuur deze heeft vastgesteld

Het Bevoegd gezag heeft deze klachtenregeling vastgesteld d.d. 24-04-2018, nadat de centrale deelnemerraad d.d. 20-02-2018, de centrale ouderraad d.d. 26-03-2018 en de ondernemingsraad d.d. 06-03-2018 hieraan hun instemming hebben verleend.

Bijlage 1: Stappenplan klachtenprocedure

1.	Informele fase: bemiddeling om in onderling goed overleg tot een oplossing te komen.	Geen formele termijn, in onderling overleg.	→	Probleem naar tevredenheid opgelost, er volgt geen formele klacht.
Als het niet lukt het probleem informeel op te lossen en de betrokkene ³ besluit om een formele klacht in te dienen dan verloopt het proces verder (zie 2 en volgende)				
2.	De betrokkene dient een klaagschrift in. De termijnen gaan lopen op het moment dat het klaagschrift is ingediend. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie (LKC KO)	Mogelijk tot 1 jaar na de gedraging waar de klacht over gaat. ⁴		
3.	De landelijke klachtencommissie stuurt de betrokkene een ontvangstbevestiging van het klaagschrift.	Binnen vijf werkdagen, maar uiterlijk binnen twee weken.		
4.	Eventueel: de school organiseert een bemiddelingspoging. Om de termijnen te kunnen opschorten moet de betrokkene hier wel mee instemmen.	Geen termijn, in onderling overleg.	→	Probleem naar tevredenheid opgelost, de procedure wordt gestopt.
5a.	Als de klacht in behandeling wordt genomen. Afhandeling van de klacht.	Tien weken		
5b.	Als de klacht niet in behandeling wordt genomen moet de landelijke klachtencommissie dit schriftelijk aan de betrokkene laten weten met een verwijzing naar de reden.	Vier weken		
6.	Verdaging van de afhandeling. De betrokkene wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.	Vier weken		
7.	Verdere verdaging van de afhandeling van de klacht kan alleen met instemming van de betrokkene.	Termijn in onderling overleg.		
De betrokkene krijgt van het bevoegd gezag een schriftelijke reactie van het verslag van het horen en het rapport van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies. Voorafgaand daaraan stuurt de landelijke klachtencommissie het verslag van horen en het rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag.				

³ Hiervoor is ook te lezen aspirant-onderwijsdeelnemer, oud-onderwijsdeelnemer, bedrijf, medewerker, derde

⁴ De klager moet een klacht indienen binnen een jaar na de gebeurtenis. De LKC kan daarop een uitzondering maken: als de klager pas na dat jaar bekend werd met de gebeurtenis of als de klager eerst geprobeerd heeft de klacht met de school of het bestuur op te lossen of er andere bijzondere omstandigheden zijn waardoor de klager niet eerder een klacht in kon dienen. (bron: website LKC KO)

Bijlage 2: schematisch overzicht klachtenbehandeling

onderwijsdeelnemer, aspirant-onderwijsdeelnemer, oud-onderwijsdeelnemer, bedrijf, medewerker, derde ervaart een probleem
Informele fase, bemiddeling
Als het probleem niet is opgelost, kan de betrokkene vervolgstappen zetten. Hieronder staat wat de wettelijke eisen zijn, en wat aanvullend kan worden geregeld. De keuze is uiteindelijk aan de betrokkene welke procedure hij wil volgen.
<p>Wettelijk geregeld</p> <p>Klachtrecht op basis van artikel 7.4.8 a van de Web. De betrokkene kan altijd een klacht over een onderwerp indienen, ongeacht of er gebruik wordt gemaakt van andere procedures.</p> <p><u>Toepassingsgebieden klachtrecht:</u> Deelnemersstatuut VMBO-MBO cao MBO, artikel 10.1 Aanvullend: Klokkenluidersregeling (link), Wet Huis voor klokkenluiders</p>

Wettelijk geregeld
Commissie van beroep voor de examens op basis van artikel 7.5.1. van de Web. Deze commissie behandelt beroepen t.a.v. beslissingen van examencommissies en examinatoren.
Commissie van beroep voor de examens op basis van artikel 31 van het eindexamenbesluit vwo/havo/mavo/vbo. Deze commissie behandelt beroepen t.a.v. beslissingen van de locatiedirecteur.
Beroepsrecht en geschillenregelingen, cao MBO, Hoofdstuk 12. Deze commissie behandelt bezwaren tegen beschrijving en/of waardering van de functie en beslissingen die te maken hebben met het dienstverband en toepassing van de cao.