



# Klachtenregeling interne belanghebbenden

Yuverta

## 1. Inleiding

De klachtenregeling interne belanghebbenden van Yuverta geldt voor alle (oud-)leerlingen, (oud-)studenten, ouders van minderjarige (oud-)leerlingen/studenten en het personeel van Yuverta en is onderdeel van het integrale veiligheidsbeleid van Yuverta. Een veilige leer- en werkomgeving is een belangrijk onderdeel van dit beleid. Een klachtenprocedure is tevens onderdeel van kwaliteitszorg. De signalen die in klachten naar voren komen, kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met een klacht niet ergens anders terecht kan. De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op de locaties zullen in onderling overleg tussen betrokkenen kunnen worden afgehandeld.

Er zijn vertrouwenspersonen die de klager en aangeklaagde te allen tijde kunnen ondersteunen bij een klacht. Wanneer de klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, zal deze na behandeling worden afgehandeld door het College van Bestuur van Yuverta.

In deze regeling staat beschreven hoe Yuverta omgaat met klachten.

Daar waar 'hij' in deze klachtenregeling wordt genoemd, kan ook 'zij'/'hen' gelezen worden.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Bevoegd gezag:	het College van Bestuur van Yuverta.
Commissie:	de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 7.4.8a van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. Yuverta is voor klachten op grond van deze klachtenregeling aangesloten bij: <ul style="list-style-type: none"><li>• VO: de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC),</li><li>• MBO en medewerkers: Klachten- en bezwarencommissie mbo, in stand gehouden door de Stichting Onderwijsgeschieden, gevestigd te Utrecht.</li></ul>
Klacht:	een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. Zie artikel 2.1 welk soort klacht kan worden ingediend op grond van deze klachtenregeling.
Klager:	een (oud-)leerling/student/cursist, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud-)leerling/student/cursist, een aspirant-leerling/student, (een lid van) het personeel of een vrijwilliger/stagiaire die activiteiten/werkzaamheden verricht voor de instelling, (een lid van) het management, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
Aangeklaagde:	(een lid van) het personeel of een vrijwilliger/stagiaire die activiteiten/werkzaamheden verricht voor de instelling, (een lid van) het management, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
Vertrouwensinspecteur:	de inspecteur van de onderwijsinspectie die door het College van Bestuur geraadpleegd moet worden bij een redelijk vermoeden van een zedenmisdrijf.
Locatie:	een school/locatie van Yuverta.
Vertrouwenspersoon:	ondersteunt bij klachten met betrekking tot ongewenst gedrag.

Werkdag: elke dag niet zijnde zaterdag, zondag, erkende feestdag of een dag vallend in de periodes van de aan Yuverta vastgestelde schoolvakanties.

## Artikel 2 Algemeen, geldigheid en reikwijdte

2.1 De klachtenregeling is van toepassing bij klachten op het gebied van ongewenst gedrag en overige klachten.

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

- *Seksuele intimidatie*: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en/of 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 leerling/student betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling/student als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- *Discriminerend gedrag*: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die als 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.
- *Agressie, geweld en pesten*: 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 uitmaken van Yuverta.

Overige klachten hebben onder andere betrekking op andere (onderwijskundige) zaken.

2.2 De klachtenregeling is niet van toepassing wanneer een klacht via een andere procedure wordt beslecht.

## Artikel 3 Behandeling van de klacht

### Interne fase

#### *Op de locatie*

- 3.1 Als de klacht niet kan worden opgelost met de betrokken persoon/personen van de locatie, dient de klager, indien het een (ouder van) een leerling/student betreft, de klacht ter bemiddeling in bij de schoolleider/opleidingsmanager en/of bij het Meldpunt. Indien de klager een werknemer betreft, dient hij de klacht ter bemiddeling in bij de leidinggevende en/of het Meldpunt. De (regio)directeur wordt in beide gevallen van de klacht op de hoogte gebracht.
- 3.2 Indien de klacht niet naar genoegen wordt opgelost, dan wordt de klacht door de (regio)directeur behandeld.
- 3.3 Indien de klacht een schoolleider/opleidingsmanager of leidinggevende betreft, dient de klager de klacht ter bemiddeling in bij de (regio)directeur en/of bij het Meldpunt.
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag, dan kan klager met zijn klacht ook ter ondersteuning terecht bij de vertrouwenspersoon.

- 3.5 Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag en wordt ingediend bij een van de onder 3.1 of 3.2 genoemde personen, dan wordt de klager door diegene geïnformeerd over de vertrouwenspersonen en de mogelijkheid door één van hen ondersteund en gehoord te worden. Voor zover dat gewenst is, verwijst de vertrouwenspersoon naar instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg en adviseert eventueel om aangifte te doen.
- 3.6 Bij een klacht die betrekking heeft op ongewenst gedrag wordt de aangeklaagde gewezen op de vertrouwenspersoon. Een klacht of beschuldiging kan veel impact hebben op het functioneren van de aangeklaagde. Ook de aangeklaagde heeft recht op ondersteuning en begeleiding.
- 3.7 Indien de klacht wordt ingediend bij een ander persoon of orgaan binnen Yuverta dan in dit artikel genoemd, dan verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het Meldpunt. De ontvanger zal de klacht vertrouwelijk behandelen.
- 3.8 Wanneer een klacht wordt ingediend overeenkomstig deze klachtenregeling, wordt zo spoedig mogelijk contact met betrokkenen opgenomen.

*Op centraal niveau (het College van Bestuur)*

- 3.9 Indien de behandeling van de klacht op locatieniveau niet tot een passende oplossing heeft geleid, dan kan de klacht ingediend worden bij het College van Bestuur via het Meldpunt
- 3.10 Indien het een klacht betreft:
- over Yuverta in het algemeen;
  - over een (regio)directeur;
  - die betrekking heeft op de ondersteunende diensten van Yuverta, kan klager schriftelijk een klacht indienen bij het College van Bestuur via het Meldpunt.
- 3.11 De klacht bevat ten minste:
- a. de naam, het adres en het telefoonnummer van klager;
  - b. de naam van de (eventueel) aangeklaagde en de locatie van Yuverta waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht;
  - d. de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.
- Als een klager het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon.
- 3.12 De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Het College van Bestuur kan eventueel besluiten een klacht in behandeling te nemen die na voornoemd termijn is ingediend.
- 3.13 Klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- 3.14 Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 3.11, wordt de klager de gelegenheid geboden dit binnen vijf werkdagen te herstellen. Indien niet binnen deze termijn is hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 3.15 Indien het College van Bestuur heeft vastgesteld dat de klacht ontvankelijk is, neemt het College van Bestuur, na partijen eventueel gehoord te hebben, een besluit.
- 3.16 Gestreefd wordt een klacht in de interne fase binnen vier werkweken af te handelen.

**Externe fase**

Indienen en behandeling van de klacht

VO:

*Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) bij Stichting Onderwijsgeschillen*

Bij deze commissie kunnen ouders een klacht indienen over het gedrag, de omgang en de beslissingen van medewerkers van een school. In sommige situaties mag een leerling ook de klacht indienen.

MBO en medewerkers:

*Klachten- en bezwarencommissie mbo bij Stichting Onderwijsgeschillen*

Als het Meldpunt van de school geen oplossing kan vinden voor een klacht van studenten of werknemers, dan legt het Meldpunt de klacht voor aan deze commissie.

De reglementen van deze commissies zijn terug te vinden op de website van Stichting Onderwijsgeschillen ([www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl))

*Mediation*

Onderwijsgeschillen kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen. De commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.

Advies van de commissie

Na sluiting van het onderzoek brengt de commissie een advies en eventueel aanbevelingen uit over de klacht. De commissie zendt het advies toe aan het College van Bestuur en betrokkenen. Het advies wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van Stichting Onderwijsgeschillen.

Beslissing op advies

- 3.17 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie deelt het College van Bestuur aan de betrokkenen en de commissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke maatregelen.
- 3.18 Bij afwijking van de in artikel 3.16 genoemde termijn, doet het College van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de betrokkenen en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het College van Bestuur zijn standpunt bekend zal maken.

**Artikel 4 Beroep**

Indien klager het niet eens is met het besluit van het College van Bestuur dat naar aanleiding van de klacht genomen is, dan heeft klager altijd de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

**Artikel 5 Geheimhouding**

- 5.1 Een ieder die in het kader van deze regeling betrokken is bij de klachtenprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht. Zo geldt onder meer:
- De meld- en aangifteplicht: personeelsleden (dus ook vertrouwenspersonen) zijn op grond van de wet verplicht een vermoeden van een zedenmisdrijf gepleegd door een medewerker met een minderjarige leerling (<16) onmiddellijk te melden aan schoolleider/opleidingsmanager of leidinggevende. Schoolleider/opleidingsmanager of leidinggevende zal bij een (vermoeden van) een zedenmisdrijf altijd aangifte doen bij de politie na overleg met Juridische Zaken.
  - De Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling waar het personeel zich aan dient te houden.
- 5.3 Bij (een vermoeden van) een misdrijf, dient dit gemeld te worden bij de schoolleider/opleidingsmanager of leidinggevende die in overleg treedt met de afdeling Juridische Zaken.

- 5.4 Indien de in artikel 5.1 genoemde verplichting wordt geschonden, heeft het College van Bestuur de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.

#### **Artikel 6 Termijnen**

- 6.1 Een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
- 6.2 Voor de in dit reglement genoemde termijnen worden de periodes van de aan Yuverta vastgestelde schoolvakanties niet meegerekend.

#### **Artikel 7 Slotbepalingen**

- 7.1 Indien de klager (een lid van) het College van Bestuur betreft of de klacht heeft betrekking op (een lid van) het College van Bestuur, dan treedt de raad van toezicht op in de plaats van het College van Bestuur. Het advies van de commissie wordt in dat geval gezonden aan de raad van toezicht.
- 7.2 Het College van Bestuur brengt jaarlijks verslag uit over de klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag. Hierbij is de klacht niet herleidbaar naar klagers en aangeklaagden. Namen van klagers en aangeklaagden worden in dit verslag niet genoemd.
- 7.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
- 7.4 Bij strijdigheid tussen het reglement van de commissie en de Klachtenregeling interne belanghebbenden Yuverta, gelden de bepalingen uit het reglement van de commissie.
- 7.5 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling interne belanghebbenden Yuverta'.
- 7.6 De regeling wordt vastgesteld/gewijzigd door het College van Bestuur, na instemming van de centrale studentenraad, de centrale ouderraad en de ondernemingsraad.

### **Contactgegevens**

#### **Meldpunt Yuverta**

Het Meldpunt van Yuverta is een centraal digitaal meldpunt en betreft de toegankelijke faciliteit zoals bedoeld in artikel 7.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB). De klager kan hier terecht met zijn of haar klacht.

Het Meldpunt is te vinden op de website van Yuverta en op Yunet.

#### **Bevoegd gezag Yuverta**

College van Bestuur  
De Molen 94  
3995 AX Houten  
Postbus 177  
3990 DD Houten

(030) 634 5100

Klacht indienen bij het College van Bestuur kan via het Meldpunt.