



Klachtenregeling interne belanghebbenden

Yuverta

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 worden afgehandeld.

Er zijn interne en externe vertrouwenspersonen betrokken bij de klachtenregeling van Yuverta. Zij kunnen de klager en aangeklaagde te allen tijde 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' gelezen worden.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bevoegd gezag:	het college van bestuur van Yuverta.
LKC:	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 de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC), in stand gehouden door de Stichting Onderwijsgeschillen, gevestigd te Utrecht.
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 die door het college van bestuur geraadpleegd moet worden bij een redelijk vermoeden van een zedenmisdrijf.
Locatie:	een locatie van Yuverta.

Interne vertrouwenspersoon: een personeelslid die functioneert als interne vertrouwenspersoon op de locatie bij klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De interne vertrouwenspersoon heeft tot taken:

- a. eerste opvang/begeleiding van de klager;
- b. advisering aan de klager;
- c. verwijzing (en indien gewenst begeleiding) van de klager naar de externe vertrouwenspersoon;
- d. verwijzing van de klager (indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk) naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- e. leveren van een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen/studenten (ouders) en personeel van het bestaan van de interne en externe vertrouwenspersoon en de klachtenregeling.

Externe vertrouwenspersoon: functioneert als aanspreekpunt bij klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, dan wel dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Desgewenst begeleidt hij/zij de klager bij de verdere procedure en verleent hij/zij bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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 algemene 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

Klachtenregeling interne belanghebbenden

is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaken van Yuverta.

Algemene klachten hebben onder andere betrekking op de begeleiding en andere onderwijskundige zaken, denk aan de overgang van leerlingen, advisering van een leerweg, het onderwijsprogramma, de inrichting van de schoolorganisatie e.d.

- 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 mentor of de schoolleider/opleidingsmanager. Indien de klager een werknemer betreft, dient hij de klacht ter bemiddeling in bij de leidinggevende. De (regio)directeur wordt in beide gevallen hiervan op de hoogte gebracht en denkt zo nodig mee om te komen tot een oplossing.
- 3.2 Indien de klacht een schoolleider/opleidingsmanager of leidinggevende betreft, dient de klager de klacht ter bemiddeling in bij de (regio)directeur.
- 3.3 Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag, dan kan klager met zijn klacht ook terecht bij de interne en/of externe vertrouwenspersoon.
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag en wordt ingediend bij een van de onder lid 1 of lid 2 genoemde personen, dan wordt de klager door diegene geïnformeerd over de interne en externe 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 verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie of justitie.
- 3.5 Bij een klacht die betrekking heeft op ongewenst gedrag wordt de aangeklaagde gewezen op de interne en externe vertrouwenspersoon. Een klacht of beschuldiging kan veel impact hebben op het functioneren van de aangeklaagde. Ook de aangeklaagde heeft recht op ondersteuning en begeleiding.
- 3.6 Indien de klacht wordt ingediend bij een ander persoon of orgaan binnen Yuverta dan de in lid 1, lid 2 of lid 3 genoemde personen, dan verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de in deze leden genoemde personen. De ontvanger zal de klacht vertrouwelijk behandelen.
- 3.7 Wanneer een klacht wordt ingediend bij een van de onder lid 1 of lid 2 genoemde personen, wordt zo spoedig mogelijk contact met betrokkenen opgenomen.

Op centraal niveau (het college van bestuur)

- 3.8 Indien de behandeling van de klacht op locatieniveau niet tot een passende oplossing heeft geleid, wordt de klacht doorgezet naar het college van bestuur.
- 3.9 Indien het een klacht betreft:
- over Yuverta in het algemeen;

Klachtenregeling interne belanghebbenden

- 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 klacht@yuverta.nl.

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.

- 3.10 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.
- 3.11 Klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- 3.12 Indien niet is voldaan aan de begripsbepalingen 'klager', 'aangeklaagde' en 'klacht', wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 3.13 Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 3.9, 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.
- 3.14 Indien het college van bestuur heeft vastgesteld dat de klacht ontvankelijk is, neemt het college van bestuur, na partijen gehoord te hebben, een besluit.
- 3.15 Gestreefd wordt een klacht in de interne fase binnen vier werkweken af te handelen.

Externe fase

Indienen en behandeling van de klacht

Op de indiening en behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) is het Reglement Klachtencommissie onderwijs van toepassing. Dit reglement is te vinden op de website van Stichting Onderwijsgeschillen. (www.onderwijsgeschillen.nl)

Interne fase

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school aan de orde te stellen of te behandelen, kan de LKC de klacht met instemming van de klager terugverwijzen naar het college van bestuur om de interne fase te doorlopen. De LKC kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen veertien dagen is geantwoord of indien binnen vier weken geen oplossing is bereikt.

Mediation

De LKC kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen. De LKC 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.

Externe klachtenbehandeling

De LKC behandelt de klacht met drie personen: een voorzitter en twee leden. De voorzitter is een jurist die niet werkzaam is binnen het gezagsbereik van een bij de klacht betrokken orgaan of instelling.

De LKC stelt de betrokkenen in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten tijdens een (online) zitting van de LKC. De betrokkenen kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze (gemachtigde).

Advies van de LKC

Na sluiting van het onderzoek beraadslaagt de LKC zich over het uit te brengen advies. De LKC geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht. Tevens kan de LKC in haar advies aanbevelingen doen.

De LKC zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan het college van bestuur en betrokkenen. Het advies wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van Stichting Onderwijsgeschillen.

Beslissing op advies

3.16 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het college van bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleider/opleidingsmanager/(regio)directeur van de betrokken school en de LKC 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.

3.17 Bij afwijking van de in artikel 3.16 genoemde termijn, doet het college van bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de LKC 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 bevoegde 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 interne 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 het college van bestuur. Het college van bestuur zal bij een (vermoeden van) een zedenmisdrijf altijd aangifte doen bij de politie.
- 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 die in overleg treedt met de afdeling Juridische Zaken.

Klachtenregeling interne belanghebbenden

- 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 LKC 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 De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het college van bestuur, na overleg met de vertrouwenspersonen, afdeling Juridische Zaken en de medezeggenschapsorganen geëvalueerd.
- 7.4 De regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen, en de geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.
- 7.5 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het college van bestuur.
- 7.6 Bij strijdigheid tussen het Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs en de Klachtenregeling interne belanghebbenden Yuverta, gelden de bepalingen uit het Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs.
- 7.7 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling interne belanghebbenden Yuverta'.
- 7.8 Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2021 nadat de raad van bestuur deze heeft vastgesteld. De studentenraad, de ouderraad en de ondernemingsraad hebben met deze regeling hebben ingestemd.

Contactgegevens

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 klacht@yuverta.nl.

Klachtenregeling interne belanghebbenden

Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC)

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

(030) 280 9590

info@onderwijsgeschillen.nl

Een klacht indienen kan online via de website van Onderwijsgeschillen.