



*jouw toekomst*

**Klachtenregeling**  
**Versie 1.0**  
**Vastgesteld door het bevoegd gezag**  
**Juni 2016**



## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen</b> .....	<b>4</b>
<b>Artikel 1</b> .....	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten</b> .....	<b>5</b>
<b>Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon</b> .....	<b>5</b>
<b>Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon</b> .....	<b>5</b>
<b>Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie</b> .....	<b>5</b>
<b>Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 6 Zittingsduur</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 7 Indienen van een klacht</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 8 Intrekken van de klacht</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 9 Inhoud van de klacht</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 10 Vooronderzoek</b> .....	<b>7</b>
<b>Artikel 11 Hoorzitting</b> .....	<b>7</b>
<b>Artikel 12 Advies en beslissing</b> .....	<b>7</b>
<b>Artikel 13 Quorum</b> .....	<b>8</b>
<b>Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling</b> .....	<b>8</b>
<b>Hoofdstuk 3 Slotbepalingen</b> .....	<b>9</b>
<b>Artikel 15 Openbaarheid</b> .....	<b>9</b>
<b>Artikel 16 Evaluatie</b> .....	<b>9</b>
<b>Artikel 17 Wijziging van het reglement</b> .....	<b>9</b>
<b>Artikel 18 Overige bepalingen</b> .....	<b>9</b>

## Inleiding

Met deze **regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de instelling. De regeling is een handreiking die desgewenst aangepast kan worden.**

**Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs.**

**Naast deelnemers/kandidaten (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de instelling klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de instelling.**

Klanten worden geïnformeerd over de klachtenregeling via de website.

Medewerkers worden geïnformeerd over de klachtenregeling tijdens de inwerkperiode



| *jouw toekomst*

## **Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **klager:** een deelnemer/kandidaat, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, die een klacht heeft ingediend;
- b. **klacht:** een schriftelijke formele opmerking over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde
- c. **contactpersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 2;
- d. **vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
- e. **aangeklaagde:** een deelnemer/kandidaat, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. **instelling:** Serasta
- g. **commissie:** de commissie als bedoeld in artikel 4;
- h. **bevoegd gezag:** Mw. V. Lukassen

## **Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten**

### **Paragraaf 1 De contactpersoon**

#### **Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere vestiging tenminste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

### **Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

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
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 van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
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. 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.

### **Paragraaf 3 De klachtencommissie**

#### **Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid



5.

vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, deelnemers/kandidaten van de instelling, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.
7. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk

#### **Artikel 6 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

#### **Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie**

##### **Artikel 7 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie.
2. De schriftelijke klacht wordt geregistreerd door de instelling in het klachtenregister.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. De klachtencommissie kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
10. Ingediende klachten worden jaarlijks gepubliceerd als bijlage bij het jaarverslag.
11. Binnen twee weken wordt ontvangst van de klacht bevestigd.
12. Binnen vier weken wordt gecommuniceerd als de klacht niet in behandeling wordt genomen.
13. De maximale afhandelingstermijn van een klacht is zes weken.



| *jouw toekomst*

2.

### **Artikel 8 Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken instelling mee.

### **Artikel 9 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.

De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de klacht.

Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken instelling gemeld.

### **Artikel 10 Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen drie weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.



| *jouw toekomst*

### **Artikel 13 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

### **Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

### **Artikel 14a Geschillencommissie**

De cursusovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht. 2. Geschillen tussen de Klant en Serasta over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Serasta te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de Klant als door Serasta aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). 3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn klacht eerst bij Serasta heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. 4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. 5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. 6. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie en aangeeft het oordeel als bindend te aanvaarden, is Serasta aan deze keuze gebonden. 7. Wanneer Serasta een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet Serasta eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Serasta dient daarbij aan te kondigen dat Serasta zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. 8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 15 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke vestiging ter inzage.
2. **Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.**

### **Artikel 16 Evaluatie**

Het bevoegd gezag evalueert jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

### **Artikel 17 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 18 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling inburgeringexamens".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 juni..

De regeling is vastgesteld op 1 juni 2016 .