



**KLACHTENREGELING BEROEPSONDERWIJS EN
VOLWASSENENONDERWIJS van het Scheepvaart en
Transport College**
Versie maart 2004

Vastgesteld door College van Bestuur maart 2004

Inhoudsopgaven

Hoofdstuk	blz
Inleiding	3
Begripsbepalingen	3
Behandeling van de klachten	4
Slotbepalingen	8
Toelichting op de klachtenregeling	9

Inleiding

Het College van Bestuur van het Scheepvaart en Transport College heeft in het kader van de Kwaliteitswet en artikel 1.3.6 (kwaliteitszorg) van de Wet Educatie Beroepsonderwijs (WEB) overwogen dat het klachtenrecht van deelnemers in de Middelbaar Beroeps Opleidingen een belangrijke signaalfunctie kan hebben en ondersteunend kan werken bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken binnen de instelling.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. instelling: Scheepvaart en Transport College. Dit is een vakinstelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
 - b. klachtencommissie: de klachtencommissie STC als bedoeld in artikel 4;
 - c. klager: een (ex-)deelnemer, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend;
 - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e. contactpersoon: de mentor/leerkracht:, als bedoeld in artikel 2, die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon;
 - f. vertrouwenspersoon: de persoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten zoals bedoeld in artikel 3;
 - g. aangeklaagde: een (ex-)deelnemer, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of van de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, of een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
 - h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/deelnemers, personeel en werkgever;
 - i. bevoegd gezag: bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 1.1.1. onder de letter w van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
 - j. college van bestuur: college van bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Taak contactpersoon

1. Op iedere locatie treedt de mentor of leerkracht op als contactpersoon.
2. De mentor of een leerkracht verwijst de klager, indien nodig, naar de vertrouwenspersoon.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. De instelling beschikt over één vertrouwenspersoon welke, voor de per instelling, functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie. De benoemingscommissie bestaat uit twee leden van Medezeggenschapsraad een lid van het College van Bestuur en drie afdelingsdirecteuren
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 indienen van een klacht bij het bevoegd gezag, de klachtencommissie en 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 aan de klachtencommissie 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 medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie bve.
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 vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie

heeft beëindigd.

5. 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 tenminste drie leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel, leden van het college van bestuur of het bevoegd gezag, alsmede studenten/deelnemers van de instelling en ouders/voogden/verzorgers, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een ambtelijk secretaris aan.

Artikel 6 Zittingsduur

1. De 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:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag 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. De klager kan tegen de uitspraak van de klachtencommissie STC in beroep gaan bij de landelijke klachtencommissie bve of vo. De uitspraak van de landelijke klachtencommissie is bindend.

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. Het bevoegd gezag en de aangeklaagde moeten twee weken na het intrekken van klacht op de hoogte gesteld zijn door de klachtencommissie.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. 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.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit binnen twee weken 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 vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaar 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 functies 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, gearchiveerd en opgestuurd naar het bevoegd gezag.

Artikel 12 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de

aangeklaagde en het bevoegd gezag.

3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste 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.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 15 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk 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. De mededeling is gebaseerd op de bevindingen, het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 16 Openbaarheid

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

Artikel 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 18 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 19 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “klachtenregeling STC”.
3. Deze regeling treedt in werking op 26 maart 2004

De regeling is, gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, vastgesteld op 25 maart 2004

Bevoegd gezag:
College van bestuur STC-group
Lloydstraat 300
3024AE Rotterdam
Tel: 010 4486000.

Landelijke klachtencommissie bve en vo
Stichting Geschillencommissie Onderwijs (SGO)
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

Klachtencommissie STC
Lloydstraat 300
3024AE Rotterdam
Tel: 010 4486000.

Vertrouwenspersoon klachtencommissie
M. Hengeveld hbo
G.J. de Jonghweg 4-7
3015GG Rotterdam
Tel: 010-5414882

Vertrouwenspersoon Klachtencommissie
H. van Wijnen bve
O.Visser vo
Lloydstraat 300
3024AE Rotterdam
Tel: 010 4486000.

Vertrouwenspersoon klachtencommissie vo
T. Gijselhart
Waalhaven zz 18
3088 HH Rotterdam
Tel: 010-4290266

Toelichting op de klachtenregeling beroepsonderwijs en volwasseneneducatie

Inleiding

Bve-instellingen dienen op basis van het bepaalde in de Cao Bve een regeling ter behandeling van klachten inzake seksuele intimidatie, racisme en andere vormen van discriminatie op te stellen en te hanteren.

Hoewel voor de Bve-sector de Kwaliteitswet niet van toepassing is, hebben de bewindslieden van het ministerie van O, C en W er vervolgens op aangedrongen dat ook voor de Bve instellingen een dergelijke regeling opgesteld en ingevoerd dient te worden.

Verder moet worden opgemerkt dat de Wet Educatie en Beroepsonderwijs op twee onderdelen is gewijzigd. In artikel 1.3.8. staat een verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven. Daarnaast is in het nieuwe artikel 5.2a. de wettelijke grondslag vastgelegd voor de zogenoemde vertrouwensinspecteurs bij de inspectie.

Op basis van deze bepalingen bestaat voortaan een verplichting voor het personeel en het bevoegd gezag melding te maken van (vermoedens van) seksuele delicten en het bevoegd gezag moet bij redelijke vermoedens van dergelijke delicten aangifte doen bij een opsporingsambtenaar.

Tevens stelt de inspectie vertrouwensinspecteurs aan voor slachtoffers van seksueel misbruik of seksuele intimidatie gepleegd door een personeelslid. In dat verband kunnen zowel personeelsleden als deelnemers slachtoffer zijn. Daarnaast zijn dergelijke inspecteurs ingesteld voor anderen – zoals collega's, klachtencommissies, vertrouwenspersonen - die met dergelijke kwesties in aanraking komen.

In het betreffende artikel worden de taken van de inspecteur nader omschreven. Hij/zij fungeert als aanspreekpunt, kan adviseren, bijstaan en desgevraagd begeleiden bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte.

Eenieder die deel uitmaakt van de instelling kan een klacht indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van de werkgever, het personeel of anderen die betrokken zijn bij de instelling. Het is de bedoeling dat klachten in eerste instantie tussen de betrokken personen zelf worden afgehandeld. Indien de aard en ernst van de klacht meebrengt dat dit niet mogelijk is, kan een klacht overeenkomstig deze klachtenregeling worden behandeld.

Toelichting artikelsgewijs

Art.1 onder d.

De klachten kunnen betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, racisme, geweld, pesten, begeleiden van de deelnemer, toepassen van strafmaatregelen, beoordeling van deelnemers, de inrichting van de schoolorganisatie, e.d.

Klachten die bij andere commissies dienen te worden ingediend, zoals bijvoorbeeld de commissie van beroep voor de examens, zullen niet door deze commissie in behandeling worden genomen.

Art.2 onder 1

Contactpersoon

De contactpersoon heeft tot taak het inventariseren, registreren en doorverwijzen van klachten. Het is wellicht verstandig per afdeling een contactpersoon aan te wijzen. De eigenschappen waarover een contactpersoon dient te beschikken, komen in grote lijnen overeen met die van een vertrouwenspersoon. Hieronder worden deze eisen verder aangegeven.

Art 3. onder 1

Vertrouwenspersoon

Het is van belang dat de vertrouwenspersoon het vertrouwen geniet van alle bij de instelling betrokken personen en bekend is met de cultuur van de organisatie. Uiteraard moet hij/zij integer zijn, contactueel vaardig en zorgvuldig omgaan met privacy-gevoelige informatie en/of gegevens. De naam en rol van de vertrouwenspersoon moet bekend worden gemaakt binnen de instelling.

Art. 4 onder 1

Klachtencommissie

Het is noodzakelijk dat in de klachtencommissie diverse deskundigheden voorhanden zijn. Het betreft bijvoorbeeld juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheden. Verder is het zinvol dat zo veel mogelijk in gelijke mate mannen en vrouwen in de commissie zitting nemen.

De klachtencommissie bepaalt haar eigen werkwijze en kan desgewenst verschillende kamers instellen voor klachten betreffende seksuele intimidatie, agressie en geweld, toepassing van strafmaatregelen etc.

Art. 7 onder 6

Voorlopige voorzieningen

In dit artikel wordt aangegeven dat voorlopige voorzieningen kunnen worden getroffen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om schorsing van deelnemers of personeel of het ontzeggen van contact tussen de klager en aangeklaagde.

Art. 9

Anonieme klachten

In dit artikel wordt bepaald dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen, tenzij de klachtencommissie of het college van bestuur anders beslist.

Art. 12 onder 2

Termijnen

De in deze klachtenregeling opgenomen termijnen zijn maximumtermijnen, waarbij het uiteraard wenselijk is dat een klacht niet alleen zo zorgvuldig mogelijk, maar ook op zo kort mogelijke termijn, wordt afgehandeld

Art. 15

Maatregelen naar aanleiding van beslissing of advies

Indien het bevoegd gezag/college van bestuur overweegt maatregelen te treffen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. In dit verband kan onder andere worden verwezen naar de Cao Bve.

Terminologie

Tenslotte moet worden opgemerkt dat in dit reglement op diverse plaatsen de term 'bevoegd gezag' wordt gehanteerd. Uiteraard bestaat de mogelijkheid deze term te vervangen door de aanduiding college van bestuur indien en voor zover door het bevoegd gezag daaraan bepaalde taken en bevoegdheden zijn overgedragen waartoe in artikel 9.1.4. van de WEB de mogelijkheid wordt geboden.