



**Avondopleidingen SKO**  
Postbus 2227  
5260 CE Vught  
tel: 073-656 22 77  
fax: 073-657 16 63  
e-mail: [info@avondopleidingen.info](mailto:info@avondopleidingen.info)

De opleidingen van SKO  
worden verzorgd op het:

**Maurick College**  
Titus Brandsmalaan 1  
5262 BS Vught

en op het:

**Jeroen Bosch College**  
Rompertsebaan 63  
5231 GT 's-Hertogenbosch

# Klachtenregeling Avondopleidingen SKO

## Preambule

Het bestuur van SKO wil inhoud geven aan de kwaliteit van het onderwijs, bewaken dat die kwaliteit wordt gerealiseerd en vaststellen welke maatregelen ter verbetering nodig zijn. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bestuur en het opleidingsinstituut signalen, die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op het opleidingsinstituut. Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van het opleidingsinstituut. Dat klachten op een behoorlijke manier dienen te worden afgehandeld, spreekt voor zich. Daarbij dient ook ten opzichte van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen. Indien een klacht is ingediend, die onterecht blijkt te zijn, zal het Bestuur zich inspannen om betrokkene zo nodig naar vermogen te rehabiliteren.

## Persoonlijke integriteit

Ten behoeve van de klachtenregeling van Avondopleidingen SKO is de benoeming van een externe onafhankelijke klachtfunctionaris geregeld.

Op het niveau van het opleidingsinstituut bestaat er een voorfase klachtbehandeling, die de mogelijkheid biedt tot afhandeling van een klacht op schoolniveau. Deze voorfase gaat vooraf aan het officieel indienen van een klacht bij de klachtfunctionaris. Het opleidingsinstituut is verplicht om een klacht af te handelen.

#### Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau

Het opleidingsinstituut heeft tot taak klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost. Het opleidingsinstituut gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnenschools kunnen worden opgelost. Het opleidingsinstituut heeft bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten voor ogen:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen een ieder worden geuit.
- De persoon binnen het opleidingsinstituut die de klacht ontvangt zal hier iets mee doen. Deze fase is informeel.
- Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn van een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de aangeklaagde.

#### **Schriftelijke klacht**

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directeur van het opleidingsinstituut, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/aangeklaagde zelf of als dat niet mogelijk is door zijn direct leidinggevende. De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan klager
- Klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten
- Eventueel informatie vragen aan derden
- Afhandeling binnen 4 weken

Indien een klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is ingediend, dient ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen. De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de directeur van het opleidingsinstituut aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. De klager heeft vervolgens altijd nog de mogelijkheid de

klacht voor te leggen aan de klachtfunctionaris van Avondopleidingen SKO, op basis van de Klachtenregeling Avondopleidingen SKO. Klachtafhandeling dient primair op schoolniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op school de zaak op te lossen kan alsnog besloten worden om de klachtencommissie in te schakelen. De klachtfunctionaris neemt een klacht pas in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen. Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit, te weten seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, zijn zodanig van aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Deze klachten gaan rechtstreeks naar het bevoegd gezag en de door haar te benoemen klachtfunctionaris.

## **Klachtbehandeling**

De voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is evenmin van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing, schorsing, definitieve verwijdering van deelnemers en onregelmatigheden bij het examen. Deze zaken worden ook niet doorverwezen naar de klachtfunctionaris, maar in beroep behandeld door de directeur van het opleidingsinstituut.

Het bestuur van Avondopleidingen SKO

- gelet op de missie van Avondopleidingen SKO;

heeft in zijn vergadering van 29 september 2010 de navolgende klachtenregeling van Avondopleidingen SKO vastgesteld.

## **Klachtenregeling Avondopleidingen SKO**

Artikel 1: Begripsbepalingen In deze regeling wordt verstaan onder:

1. opleidingsinstituut: Avondopleidingen SKO;
2. klachtfunctionaris: de functionaris als bedoeld in artikel 3;
3. klager: een deelnemer, een lid van het personeel;
4. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
5. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, het bevoegd gezag;
6. bevoegd gezag: Bestuur van Avondopleidingen SKO;
7. directeur: de directeur van Avondopleidingen SKO.

Artikel 2: Instelling en taken klachtfunctionaris

1. Er is een klachtfunctionaris namens het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert;

2. De klachtfunctionaris geeft een bindend advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
3. De klachtfunctionaris neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.

#### Artikel 3: Benoeming klachtfunctionaris

1. Het bevoegd gezag heeft de heer H.J.A.G. van Engelen benoemd; hij zal in het voorkomende geval als onafhankelijk klachtfunctionaris optreden.

#### Artikel 4: Zittingsduur

1. De klachtfunctionaris die in het voorkomende geval als dusdanig zal optreden doet dat in principe voor de periode die de behandeling van de klacht in beslag neemt. Het bevoegd gezag kan meerdere klachten door dezelfde klachtfunctionaris laten behandelen indien zulks in haar visie efficiënt is.

#### Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij het bevoegd gezag, nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau, zoals opgenomen in de preambule, is doorlopen. Het bevoegd gezag neemt een klacht pas in behandeling na afronding van deze voorfase.
2. De klacht dient binnen 6 weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag de termijn wenst te verlengen;
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht;
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
5. Na doorgeleiding van de klacht deelt de klachtfunctionaris het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee dat hij/zij een klacht onderzoekt en wat de aard van de klacht is;
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### Artikel 6: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtfunctionaris de klacht intrekt, deelt de klachtfunctionaris dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

## Artikel 7: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend;
2. De klacht bevat ten minste:
  - 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 tweede 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 tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag schriftelijk en met redenen omkleed gemeld.

## Artikel 8: Vooronderzoek

De klachtfunctionaris is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij/hij 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 9: Hoorzitting

1. De klachtfunctionaris 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 in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtfunctionaris anders bepaalt.
3. De klager en de aangeklaagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door raadslieden;
4. Van elke 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 in de zitting is gezegd;
5. Het verslag wordt ondertekend door de klachtfunctionaris.

## Artikel 10: Bindend

1. De klachtfunctionaris rapporteert haar/zijn bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, onder toevoeging van het verslag van de hoorzitting, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden.
2. De klachtfunctionaris geeft in haar bindend advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De

klachtfunctionaris stuurt het bindend advies en het verslag van de hoorzitting binnen vier weken in afschrift aan de klager en de aangeklaagde;

3. Eventuele consequenties worden door het instituut snel, doch uiterlijk binnen vier weken, afgehandeld.

#### Artikel 11: Niet-deelneming aan de behandeling

De klachtfunctionaris zal een klacht niet behandelen, indien daarbij haar/zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn.

#### Artikel 12: Openbaarheid

1. De directeur van het opleidingsinstituut legt deze regeling op het kantoor ter inzage;
2. De directeur van het opleidingsinstituut zet deze regeling op de website van Avondopleidingen SKO.

#### Artikel 13: Bewaartermijn

1. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en worden gedurende 2 jaar bewaard.

De klachtfunctionaris is niet bevoegd en deze klachtenregeling is niet van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing tot een volgend leerjaar, schorsing, definitieve verwijdering van deelnemers en onregelmatigheden bij het eindexamen. Deze zaken worden niet doorverwezen naar de klachtfunctionaris, maar behandeld door de directeur van het opleidingsinstituut. De voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is op deze zaken evenmin van toepassing.

#### Artikel 14: Overige bepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op 29 september 2010;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Avondopleidingen SKO". Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur van Avondopleidingen SKO op 29 september 2010;
4. Deze klachtenregeling beperkt niet de mogelijkheid van betrokken partijen om op ieder moment een geschil aan de rechter voor te leggen.