



KLACHTENREGLEMENT

Klacht

Elke schriftelijke uiting van onvrede over gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde.

Bij een klacht over de examens geldt het examenreglement:

Over de uitslag van de examens wordt niet gecorrespondeerd, klachten hieromtrent worden niet in behandeling genomen.

Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit vijf leden. De externe voorzitter van de commissie stelt per klacht een behandelende commissie zodanig samen dat de leden onafhankelijk en onpartijdig zijn. De behandelende commissie bestaat uit drie leden.

Artikel 1: Werkzaamheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak:

Het onderzoeken van de ingediende klachten en het daaromtrent rapporteren en adviseren.

Artikel 2: Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie beschikt over de volgende bevoegdheden:

- Het recht om directie, eventuele personeelsleden, leerlingen en andere betrokkenen van de desbetreffende school te horen;
- Het recht om examinatrices, zaalwachten en andere betrokkenen te horen;
- Het recht op inzage in relevante documenten;
- Het recht op raadplegen van deskundigen.

Artikel 3: Indienen van een klacht

- Een klacht wordt schriftelijk en aangetekend ingediend door de klager en/of door zijn of haar vertegenwoordiger binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht, bij het secretariaat van de vereniging Danckaerts. De secretaris stuurt de klacht onverwijld door naar de voorzitter van de klachtencommissie.
- Een klacht die later wordt ingediend dan binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht wordt niet in behandeling genomen.
- Een anoniem ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen.
- De klager krijgt binnen 10 werkdagen schriftelijke bevestiging van ontvangst klacht.
- Een minderjarige kan optreden:
 - In eigen persoon, of;
 - Vertegenwoordigd door zijn/haar ouder(s)/verzorger(s).

Artikel 4: Inhoud klacht

De klacht bevat ten minste:

- de dagtekening;
- naam, adres en telefoonnummer van de klager;
- naam en adres van de klager en haar/zijn school;
- omschrijving van de klacht, zo veel mogelijk met opgave van plaats en tijd;
- zo veel mogelijk de namen van eventuele getuigen;
- ondertekening door de klager (bij een minderjarige door de ouders/verzorgers).

Artikel 5: Klacht voldoet niet

Wanneer een klacht niet voldoet aan het bovenstaande in dit artikel, wordt de indiener door de secretaris van de klachtencommissie daarop gewezen en in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen 10 werkdagen te herstellen.

Artikel 6: Raadsman of raadsvrouw

De aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een zelfgekozen raadsman of raadsvrouw.

Artikel 7: Niet ontvankelijk

De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer deze kennelijk niet serieus is bedoeld of kennelijk buiten het bestek van deze regeling valt. De klacht valt buiten deze regeling als zij niet voldoet aan de definitie van een klacht zoals opgenomen en/of als niet wordt voldaan aan de eisen gesteld in artikel 3.

Deze beslissing wordt de klager binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht medegedeeld. Indien de aangeklaagde met de klacht bekend is gemaakt, wordt ook zij van de beslissing op de hoogte gebracht.

De beslissing van de klachtencommissie is bindend.

Artikel 8: Versnelde behandeling

Indien, gelet op de betrokken belangen van de klager, spoed bij de behandeling van de klacht is geboden, kan klager tegelijk met de indiening van het klaagschrift de klachtencommissie verzoeken de klacht versneld te behandelen. De commissie beslist op dit verzoek.

Artikel 9: Onderzoek

De klachtencommissie begint zo spoedig mogelijk met de behandeling van de klacht door het onderzoek naar de feitelijke toedracht en andere relevante omstandigheden.

De klachtencommissie is in verband met de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

- a. De aangeklaagde wordt de inhoud van de klacht medegedeeld, door toezending van een kopie van het klaagschrift.
- b. De aangeklaagde kan binnen 10 werkdagen een verweerschrift, aangetekend, aan de commissie sturen. In dat geval wordt een kopie daarvan aan de klager ter beschikking gesteld.
- c. De commissie kan, al dan niet op verzoek van de klager den/of de aangeklaagde, getuigen en betrokkenen horen, alsmede de plaatselijke situatie in ogenschouw nemen. De commissie kan de overlegging van bepaalde bescheiden bevelen. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld als laatste te reageren op alles wat de commissie ter kennis is gekomen.
- d. Klager en aangeklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord.
- e. Naar het oordeel van de klachtencommissie kan het in het belang van het onderzoek zijn, of van een te horen persoon, dat de betrokkene in afwezigheid van de wederpartij c.q. de klager en/of de aangeklaagde kan worden gehoord. Na het einde van het verhoor wordt de zakelijk inhoud daarvan medegedeeld aan degenen die afwezig zijn geweest.

Artikel 10: Wraking en verschoning leden commissie

- a. Op verzoek van een partij kan elk van de leden van de commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de commissie schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid zich verschonen.
- b. Het verzoek wordt gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de commissie is vastgesteld.
- c. Het verzoek wordt schriftelijk onder opgave van redenen gedaan, waarbij alle feiten of omstandigheden tegelijk moeten worden voorgedragen. Ter zitting kan het ook mondeling geschieden.
- d. Indien het verzoek tot wraking ter zitting geschiedt, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
- e. Daarna wordt door de voorzitter van de klachtencommissie beslist of de wraking gegrond is. Indien het wrakingsverzoek de voorzitter betreft, beslissen de overige leden van de commissie op het verzoek.
- f. Een lid wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
- g. Indien nodig, wordt er een nieuw lid in de commissie benoemd.

Artikel 11: Intrekking klacht

- a. De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk aan de klachtencommissie mede te delen. Tijdens een hoorzitting kan deze mededeling ook mondeling worden gedaan. In dat geval wordt daarvan terstond een verslag gemaakt dat door de klager wordt ondertekend.
- b. De aangeklaagde wordt onmiddellijk op de hoogte gesteld van het intrekken van de klacht. Ook het bestuur wordt op de hoogte gesteld.

Artikel 12: Beraadslaging

- a. Is de commissie van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan zij tot hervatting van het onderzoek besluiten.
- b. De commissie kan bij de beraadslaging informatie en advies inwinnen bij andere deskundigen.

Artikel 13: Uitspraaktermijn

De klachtencommissie zal binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk drie maanden na indiening van de klacht tot een uitspraak komen. Voor de berekening van de termijn worden schoolvakantiedagen en/of de periode dat een klachtbehandeling is opgeschort, niet meegerekend.

In bijzondere gevallen kan deze termijn eenmaal met een periode van drie maanden worden verlengd.

Artikel 14: Uitspraak

- a. De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak:
 1. niet ontvankelijk, dan wel;
 2. ongegrond, dan wel;
 3. gegrond, dan wel;
 4. voor wat betreft de feitelijke grondslag niet vaststelbaar.
- b. De uitspraak kan vergezeld gaan van een advies aan het bestuur. Dit advies kan meetregelen bevatten op het rechtspositionele, justitiële en/of schoolorganisatorische vlak. Bij een ongegrond verklaring kunnen aanbevelingen ter rehabilitatie worden gedaan.

Artikel 15: Bekendmaking

De klachtencommissie brengt haar uitspraak, schriftelijk, vergezeld van de verslaggeving van de zitting(en), ter kennis van de klager, de aangeklaagde en het bestuur.

Artikel 16: Archief

De secretaris van de klachtencommissie houdt van de door de klachtencommissie behandelde klachten een archief bij. Dit archief is alleen voor de desbetreffende klachtencommissie toegankelijk. De gegevens met betrekking tot (de behandeling van) een klacht worden twee jaar na afsluiting van de klacht vernietigd.

Artikel 17: Vertrouwelijkheid

- a. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- b. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.