



Klachtenregeling algemeen

CURIO

Adres:

Klachtencommissie

CURIO

t.a.v. ambtelijk secretaris

Trivium 74

4873 LP Etten-Leur

Dit reglement vervangt de reglementen klachtenregeling intern belanghebbenden Curio, klachtenregeling extern belanghebbenden Curio en de hoofdstukken 1 t/m 3 van het Reglement onafhankelijke commissies Curio. Alle drie de reglementen komen met vaststelling van deze klachtenregeling te vervallen.

SCHEMATISCHE WEERGAVE

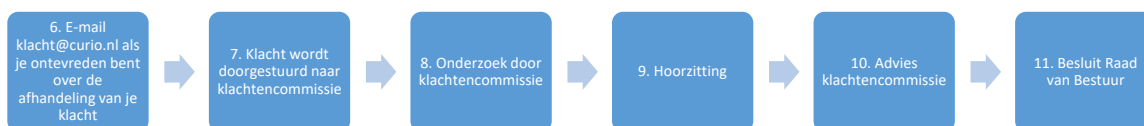
FASE 1



4 werkweken

1. Bespreek de klacht eerst met de mentor, studieloopbaanbegeleider of de contactpersoon binnen Curio.
2. Is het niet gelukt de klacht samen op te lossen, vul dan het klachtenformulier in op www.curio.nl/klacht (studenten) of Topdesk selfserviceportal (medewerkers).
3. Na het invullen van het klachtenformulier ontvang je een ontvangstbevestiging met daarin een registratienummer en verdere informatie over de procedure.
4. In de meeste gevallen wordt de klacht eerst doorgestuurd naar de onderwijsmanager en/of directeur van de school.¹ Iemand van de locatie probeert met jou de klacht op te lossen.
5. Je ontvangt een terugkoppeling per e-mail als de klacht op de locatie is opgelost.

FASE 2



6 werkweken

6. Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht of is je klacht niet opgelost? Stuur een e-mail naar klacht@curio.nl
7. Je klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie.
8. De commissie onderzoekt of de klacht volledig is en in behandeling kan worden genomen. De commissie informeert je per e-mail.
9. Als de commissie de klacht in behandeling neemt, ontvang jij (bij minderjarigheid ook de wettelijk vertegenwoordiger) en de directeur van de school en/of dienst een uitnodiging om de klacht gezamenlijk mondeling toe te lichten.
10. Na de mondelinge toelichting brengt de klachtencommissie advies uit aan de Raad van Bestuur.
11. De Raad van Bestuur neemt binnen 10 werkweken na het indienen van de klacht een besluit en informeert jou en de directeur over het genomen besluit.

In bijgaande regeling wordt het proces voor de afhandeling van klachten bij Curio beschreven. In de artikelen 4 t/m 11 staat op welke manier een klacht bij Curio kan worden ingediend. In deze regeling worden soms officiële en formele begrippen gebruikt. Als een woord/begrip niet duidelijk is, kijk dan in artikel 1. In artikel 1 worden moeilijke begrippen/woorden uitgelegd.

Dit reglement geeft niet alleen regels voor het indienen van een klacht, maar ook voor de manier waarop de klachtencommissie van Curio is ingericht (artikelen 12 t/m 15). Voor studenten, medewerkers en/of externe belanghebbenden zijn vooral de artikelen 4 t/m 11 belangrijk.

¹ Klachten die gaan over beslissingen van de directeur, de Raad van Bestuur of het Bestuurscentrum worden direct doorgestuurd naar de klachtencommissie (zie fase 2).



Als dit reglement onduidelijk is of als er vragen zijn over deze regeling, ga dan naar www.curio.nl/klacht (studenten) of Topdesk selfserviceportal (medewerkers) of stuur een e-mail naar klacht@curio.nl

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Begripsbepalingen

Aangeklaagde	Een (oud-)student, een (oud-)medewerker, (een lid van) de Raad van Bestuur, dan wel een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan tegen wie een klacht is gericht.
Commissie	Het orgaan ingesteld en samengesteld conform deze regeling, dat met inachtneming van dit reglement een klacht onderzoekt en afhandelt.
Directeur	Onderwijsdirecteur van een mbo-college of vmbo-school, rector van een OVO school of directeur van een ondersteunende dienst.
Externe belanghebbende	Personen, bedrijven en instellingen waarmee Curio een relatie heeft (gehad), zoals bedrijven en instellingen waarmee Curio een relatie heeft, buurtbewoners, lokale ondernemers, collega-onderwijsinstellingen en overheden.
Instelling	Scholen als bedoeld in de Wet op het voorgezet onderwijs dan wel een instelling als bedoeld in de Wet educatie en beroepsonderwijs.
Interne belanghebbende	(oud-)studenten, ouders en/of voogden van (oud-)minderjarige studenten en medewerkers.
Klachtenformulier	Een schriftelijke klacht van de klager waarin kenbaar wordt gemaakt het niet eens te zijn met een genomen beslissing van een vertegenwoordiger van Curio, dan wel waarin wordt aangegeven het niet eens te zijn met de manier waarop klager is behandeld door (een lid van) de Raad van Bestuur, een medewerker, (een lid van) de directie of student van Curio en zich over die beslissing of behandeling wenst te beklagen.
Klager	Degene die een klacht indient of heeft ingediend.
Medewerker	Een bij een instelling betrokken persoon zoals een lid van het personeel, alsook een gedetacheerde, vrijwilliger, uitzendkracht of stagiaire.
Raad van Bestuur	Bevoegd Gezag van Stichting Curio Onderwijsgroep West-Brabant.
Studenten	Een leerling als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs of een student als bedoeld in de Wet educatie en beroepsonderwijs en die is ingeschreven bij een instelling van Curio.
Werkdag	Elke dag niet zijnde een zaterdag, zondag, erkende feestdag of een door Curio vastgestelde dag die valt in een door Curio vastgestelde schoolvakantie.
Wettelijk vertegenwoordiger	De ouder, voogd of verzorger van een minderjarige student.

Artikel 2 Reikwijdte klachtregeling algemeen

Deze regeling is van toepassing op klachten van interne- en externe belanghebbenden die een klacht hebben over gedragingen en/of beslissingen, dan wel het nalaten daarvan van een directeur, (een lid van) de Raad van Bestuur of van (alsmede klachten die betrekking hebben op) één van de ondersteunende diensten van Curio. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op:

- a. klachten die betrekking hebben op een ongewenste omgangsvorm (reglement ongewenste omgangsvormen);
- b. studenten die bezwaar maken tegen de toelating tot en verwijdering van een instelling (reglement bezwaar, toelating en verwijdering);
- c. studenten die een klacht hebben over examens die zijn afgelegd of afgelegd worden op een instelling of over het Bindend Studie Advies (MBO) (reglement beroep examens);
- d. medewerkers die een geschil hebben over de toepassing van de cao VO of MBO, over de beschrijving en waardering van de eigen functie of die de persoonlijke arbeidssituatie raken (reglement personeelsbeleid);
- e. medewerkers, wettelijk vertegenwoordigers of studenten die een vermoeden van een misstand willen melden (reglement klokkenluiders).

Artikel 3 Doel

Het doel van dit reglement is het vastleggen van een procedure voor het afhandelen van klachten binnen een redelijke termijn op een zorgvuldige en vertrouwelijke wijze.

DE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 4 Termijn voor het indienen van een klacht

Een klacht moet binnen 12 werkweken na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de commissie anders beslist.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen door middel van het indienen van het klachtenformulier op de website van Curio www.curio.nl/klacht (studenten) of Topdesk selfserviceportal (medewerkers).

Artikel 6 De behandeling van de klacht op de instelling

1. Na het indienen van het klachtenformulier wordt de klacht in behandeling genomen door een onderwijsmanager, de directeur, waarbij het streven is de klacht in samenspraak op te lossen.
2. De afhandeling van de klacht volgens het eerste lid geschiedt binnen een termijn van 4 werkweken, gerekend vanaf ontvangst van de klacht.
3. Als de directeur en/of onderwijsmanager van een instelling de klacht niet binnen die termijn afhandelt dan wel een besluit neemt waar de klager het niet mee eens is, kan de klager na afloop van de in het vorige lid gestelde termijn de klacht voorleggen aan de commissie via klacht@curio.nl.
4. In afwijking van het eerste lid worden klachten die betrekking hebben op gedragingen of beslissingen dan wel het nalaten daarvan van de directeur, de Raad van Bestuur of van één van de ondersteunende diensten van Curio direct voorgelegd aan de commissie overeenkomstig artikel 7.

Artikel 7 De behandeling van de klacht bij de commissie

1. Klachten waarbij de directeur verzuimt de klacht op te pakken en af te handelen, klachten die niet naar tevredenheid van de klager zijn opgelost of klachten die gaan over (beslissingen van) de directeur, de Raad van Bestuur of een van de ondersteunende diensten worden voorgelegd aan de commissie.
2. De klacht kan worden ingediend overeenkomstig de in het vorige artikel genoemde werkwijze, per e-mail via klacht@curio.nl of door middel van het invullen van het klachtenformulier op www.curio.nl/klacht (studenten) of Topdesk selfserviceportal (medewerkers).
3. De ambtelijk secretaris van de commissie registreert de klacht.
4. De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat binnen 1 werkweek na ontvangst van de klacht de behandelende leden van de commissie in kennis worden gesteld van de inhoud van de klacht.
5. Binnen 2 werkweken na het in kennis stellen van de commissie bepaalt de voorzitter of de klacht ontvankelijk is. De voorzitter of diens plaatsvervanger deelt de ambtelijk secretaris mee of de klacht in behandeling zal worden genomen. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en motiveert dit besluit.
6. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te adviseren. Zij kan daarbij advies inwinnen van externe deskundigen. De klager kan zich door een derde laten bijstaan, mits de commissie hiervan van tevoren in kennis is gesteld. De student die minderjarig is wordt bijgestaan door zijn wettelijk vertegenwoordiger (ouder/verzorger).

Artikel 8 Beraadslaging en advisering

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
2. De commissie baseert haar advies op verifieerbare gegevens en feiten.
3. De commissie brengt binnen 4 werkweken na ontvangst van de klacht haar advies uit aan de Raad van Bestuur met een afschrift daarvan aan klager en de aangeklaagde en geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
4. Het advies van de commissie is niet bindend.

Artikel 9 Besluit van de Raad van Bestuur

1. Binnen uiterlijk 6 werkweken na ontvangst van de klacht bij de commissie neemt de Raad van Bestuur een schriftelijk besluit en deelt de klager en aangeklaagde mee of het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht wordt overgenomen.
2. Als de Raad van Bestuur in haar besluit afwijkt van het advies van de commissie motiveert zij dat besluit. In dat geval informeert de Raad van Bestuur de commissie daarover.

Artikel. 10 Landelijke klachtencommissie voor interne belanghebbenden²

1. Curio is aangesloten bij de landelijke commissies van Onderwijsgeschillen.
2. Klachten die niet zouden vallen onder de reikwijdte van één van de klachtenregelingen van Curio kunnen worden voorgelegd aan een commissie bij Onderwijsgeschillen.
3. Op de behandeling van klachten, als bedoeld in het eerste en tweede lid, zijn de reglementen van Onderwijsgeschillen van toepassing. Deze reglementen zijn te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl.

² Klager kan de klacht voorleggen aan een van de commissies van Onderwijsgeschillen. Als één van de onafhankelijke commissies van Curio bevoegd is de klacht in behandeling te nemen, zal Onderwijsgeschillen de klacht doorsturen naar de onafhankelijke commissie van Curio.



Artikel 11 **Burgerlijke rechter**

Interne- en externe belanghebbenden die het niet eens zijn met het besluit van de Raad van Bestuur naar aanleiding van de ingediende klacht kunnen de klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter.

DE COMMISSIE

Artikel 12 **Samenstelling en zittingsduur van de Commissie**

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De commissie heeft voorts een plaatsvervangend voorzitter en ten minste een plaatsvervangend lid.
2. De voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van 4 jaar en zijn na afloop van deze tijd direct herbenoembaar.
3. Het secretariaat van de commissie berust bij Curio.
4. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, de overige leden en plaatsvervangende leden maken geen deel uit van het bevoegd gezag en zijn niet werkzaam voor Curio.
5. Klachten ingediend door externe belanghebbenden worden behandeld overeenkomstig de samenstelling en inrichting van de commissie externe belanghebbenden.
6. Klachten ingediend door interne belanghebbenden worden behandeld overeenkomstig de samenstelling en inrichting van de commissie interne belanghebbenden.
7. Indien de onpartijdigheid van de voorzitter of een lid van de commissie in het geding is, treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op.
8. De kosten van en vergoedingen voor de commissie komen ten laste van de Raad van Bestuur volgens de regeling Vacatiegelden. De reiskostenvergoeding is gebaseerd op de belastingvrije vergoeding.

Artikel 13 **Taken en bevoegdheden van de Commissie**

1. De commissie handelt volgens de regels van de klachtenregeling algemeen.
2. De commissie kan ten behoeve van haar werkzaamheden gebruik maken van diensten en kennis van Curio. De Raad van Bestuur draagt zorg voor passende administratieve ondersteuning en het ter beschikking stellen van vergaderfaciliteiten.
3. De commissie is bevoegd kennis te nemen van alle documenten en alle inlichtingen in te winnen die nodig zijn voor de beoordeling van de klacht.
4. De commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat de voorzitter of het lid zijn taak in de commissie heeft beëindigd.

Artikel 14 **Eindigen lidmaatschap**

1. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. schriftelijk bedanken (bij de Raad van Bestuur van Curio).



SLOTBEPALINGEN

Artikel 15 Verslaglegging

De commissie maakt jaarlijks een verslag van haar werkzaamheden en bevindingen in geanonimiseerde vorm en brengt dat verslag uit aan de Raad van Bestuur. Naar eigen oordeel van de commissie bevat het verslag zo nodig ook beleidsadviezen.

Artikel 16 Bewaartermijn

De bewaartermijn voor in behandeling genomen klachten bedraagt 10 jaar.

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 18 Overig

Deze regeling heet voluit klachtenregeling algemeen Curio en kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Curio'.