

## **Toelichting vooraf**

Terra Rijschool 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 wij signalen die ons 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.

## **Fase 1 –Interne klachtenbehandeling**

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 op een eenvoudige en individuele wijze 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 Terra Rijschool, Burg. Legroweg 33, 9761 TA Eelde, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene zelf of als dat niet mogelijk is door de directeur. 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

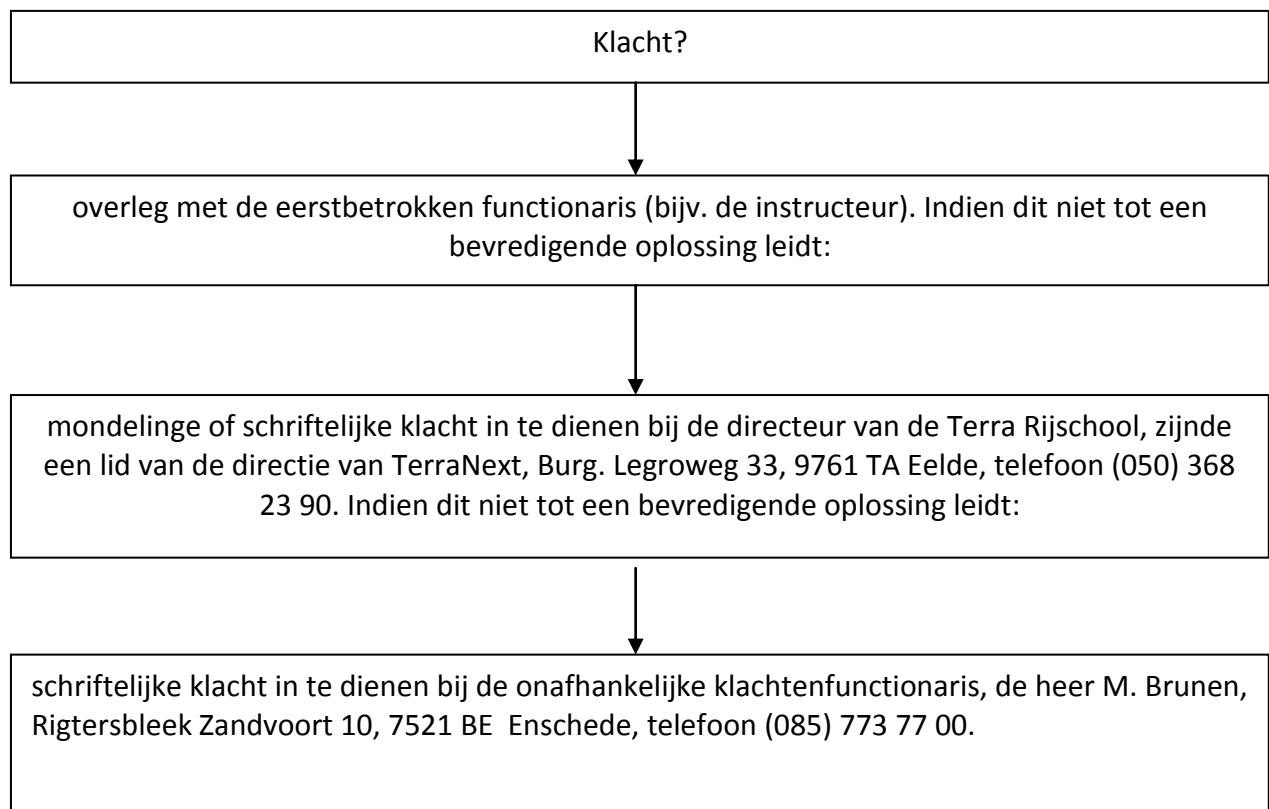
Indien een klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is ingediend, dient ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te

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.

## Fase 2 - Klachtenfunctionaris

De klager heeft vervolgens altijd nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Klachtafhandeling dient primair op instituutsniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op dit niveau de zaak op te lossen kan alsnog besloten worden om de klachtenfunctionaris in te schakelen. De klachtenfunctionaris neemt een klacht pas in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op instituut niveau 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 instituut niveau. Deze klachten gaan rechtstreeks naar het bevoegd gezag en de door haar benoemde klachtenfunctionaris.

### In schema



## **Klachtenregeling Terra Rijschool**

**Artikel 1:** Begripsbepalingen In deze regeling wordt verstaan onder:

1. opleidingsinstituut: Terra Rijschool ;
2. klachtenfunctionaris: de functionaris als bedoeld in artikel 3;
3. klager: een deelnemer, een medewerker;
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;
6. directeur: de directeur van Terra Rijschool.

**Artikel 2:** Instelling en taken klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris namens directie die de klacht na de voorfase onderzoekt en de directie hierover adviseert;
2. De klachtenfunctionaris geeft advies aan de directie over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
3. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris

1. De directie benoemt het lid dat in het voorkomende geval als klachtenfunctionaris zal optreden;

**Artikel 4:** Zittingsduur

1. Het lid , namens de directie, dat in het voorkomende geval als klachtenfunctionaris zal optreden doet dat in principe voor de periode dat de behandeling van de klacht in beslag neemt. De directie kan meerdere klachten door dezelfde klachtenfunctionaris laten behandelen indien zulks in haar visie efficiënt is.

**Artikel 5:** Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in de directie, nadat de voorfase klachtbehandeling op instituutsniveau, zoals opgenomen in de pre-ambule, is doorlopen. De directie 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.
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 de directie. 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 klachtenfunctionaris de directie, 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 klachtenfunctionaris de klacht intrekt, deelt de klachtenfunctionaris 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 de directie schriftelijk en met redenen omkleed gemeld.

**Artikel 8: Vooronderzoek**

De klachtenfunctionaris 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 de directie vereist.

**Artikel 9: Advies**

1. De klachtenfunctionaris rapporteert haar/zijn bevindingen schriftelijk aan de directie, onder toevoeging van het verslag van een eventuele hoorzitting, binnen vier weken nadat deze hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan in bijzondere gevallen met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtenfunctionaris schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde de directie;
2. De klachtenfunctionaris geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De klachtenfunctionaris stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan de klager en de aangeklaagde;
3. De klachtenfunctionaris kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door directie te treffen maatregelen.

**Artikel 10: Niet-deelneming aan de behandeling**

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

**Artikel 11: Beslissing op advies**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris deelt de directie aan de klager, de aangeklaagde, en de klachtenfunctionaris 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. Deze termijn kan in bijzondere gevallen met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directie schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris.

**Artikel 12:** Toelating/bevordering/schorsing/verwijdering deelnemers en onregelmatigheden bij eindexamen.

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd en deze klachtenregeling is niet van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating of afwijzing bij het eindexamen. Deze zaken worden niet doorverwezen naar de klachtenfunctionaris, maar behandeld door de directeur van het opleidingsinstituut. De voorfase klachtbehandeling op instituut niveau is op deze zaken evenmin van toepassing.

**Artikel 13:** Overige bepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2016;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Terra Rijschool” .;
4. Deze klachtenregeling beperkt niet de mogelijkheid van betrokken partijen om op ieder moment een geschil aan de rechter voor te leggen.