

Interne Klachtencommissie van Stichting Tangent



Procedure	Interne Klachtencommissie van Stichting Tangent
Datum	04-07-2011
Status	Definitief
Onderdeel van	KWAZO
Bestandslocatie	S:\Archief\3 KwaZo\360 Klachten\36010 Kleine Klachtencommissie\procedure d d 04072011 behandeling klacht door de Interne Klachtencommissie van Stichting Tangent_definitief.docx

De Interne Klachtencommissie van Stichting Tangent

1.0 Algemene Informatie

De klachtencommissie is onafhankelijk, dat wil zeggen onafhankelijk van klagers en aangeklaagden en ook onafhankelijk van de scholen en hun bevoegd gezag.

2.0 Taken

Taken van de klachtencommissie:

- informeren van het bevoegd gezag over een binnengekomen klacht;
- onderzoeken van de klacht;
- horen van de betrokkenen;
- formuleren van een conclusie;
- adviseren van het bevoegd gezag over te nemen maatregelen;
- ongevraagd adviseren ten aanzien van preventiebeleid.

Het bevoegd gezag kan alleen met redenen omkleed afwijken van de geadviseerde maatregelen.

3.0 Klachtbehandeling, hoe gaat dat in zijn werk

Indienen van de klacht

Iedereen die betrokken is bij een school - leerling, ouder, docent, directeur, bestuur - kan bij de Interne Klachtencommissie een klacht indienen. Of het nu om gebrekkige communicatie, een verkeerde beslissing, pesten of seksuele intimidatie gaat.

Om voor behandeling in aanmerking te komen, moet de klacht aan bepaalde voorwaarden voldoen. Zo moet deze schriftelijk bij de voorzitter van de Interne Klachtencommissie worden ingediend en in ieder geval de volgende gegevens bevatten:

- naam en adres van de klager;
- leeftijd als het om een minderjarige klager gaat;
- naam en adres van de school;
- identiteit van de aangeklaagde;
- een feitelijke beschrijving van de klacht: wat is er gebeurd, wanneer en waar;
- namen van getuigen (indien van toepassing);
- dagtekening;
- handtekening klager.

Na ontvangst van de klacht wordt door de voorzitter van de Interne Klachtencommissie de klager schriftelijk geïnformeerd over het feit dat de klacht in goede orde is ontvangen, alsmede dat de klacht aan de Interne Klachtencommissie wordt voorgelegd.

Onderzoek

Eerste taak van de Interne Klachtencommissie is het instellen van een feitenonderzoek. Dit gebeurt onbevooroordeeld en objectief. Het wordt toegespitst op datgene waar de klacht betrekking op heeft. Informatie die niet ter zake doet, wordt terzijde geschoven.

Het onderzoek is vertrouwelijk en moet aan de eisen van een eerlijk proces voldoen. Belangrijk basisprincipe is dat van hoor en wederhoor. Dit houdt onder andere in, dat alle informatie die klager of aangeklaagde aandraagt, automatisch ook naar de andere partij gaat, die daar weer op mag reageren. In sommige gevallen zal de commissie - om de ware toedracht vast te kunnen stellen - op locatie poolhoogte nemen en ter zake doende geschriften bestuderen. Zonodig kan zij ook deskundigen raadplegen en bij derden schriftelijk inlichtingen inwinnen (bijvoorbeeld bij het bevoegd gezag). De Interne Klachtencommissie gaat bij haar onderzoek zorgvuldig te werk, objectief en onbevooroordeeld.

Hoorzitting

Vast onderdeel van het onderzoek is de hoorzitting. De Interne Klachtencommissie doet daarvoor een datumvoorstel. Vaak vindt de zitting in de avonden plaats, soms zijn er meerdere bijeenkomsten nodig. Klager en aangeklaagde dienen zélf bij de hoorzitting aanwezig te zijn. De zitting vindt meestal plaats in (de omgeving van) de school dan wel in het bestuurskantoor.

Gang van zaken

Tijdens de zitting krijgen partijen de kans hun klacht of verweer mondeling toe te lichten. Ze mogen ook aanvullingen geven, die van belang kunnen zijn bij het beoordelen van de klacht.

De Interne Klachtencommissie onderzoekt de klacht, onder andere door het stellen van vragen. Toepassen van hoor en wederhoor heeft ook tot gevolg, dat partijen in elkaars aanwezigheid gehoord zullen worden. In bijzondere gevallen kan de commissie van deze regel afwijken.

Getuigen

Zowel klager, aangeklaagde als klachtencommissie kunnen getuigen aandragen. De voorzitter van de Interne Klachtencommissie roept deze getuigen op. Beide partijen mogen - weer conform het beginsel van hoor en wederhoor - bij het verhoor van elke getuige aanwezig zijn.

Zakelijk

Het kan voor partijen moeilijk en belastend zijn om aan een hoorzitting deel te nemen. De Interne Klachtencommissie weet en begrijpt dat, maar dient aan de eisen van een eerlijk proces te voldoen en moet een goede en op de juiste feiten gebaseerde beslissing nemen. De sfeer tijdens het onderzoek zal daarom zakelijk zijn en naar beide partijen gelijkgericht.

De voorzitter van de Interne Klachtencommissie ziet toe op een goede gang van zaken. Belangrijk is, dat iedereen respectvol met elkaar omgaat en dat partijen - al zal dat niet altijd gemakkelijk zijn - elkaar rustig uit laten praten.

Beslissing en uitspraak

Is het feitenonderzoek afgesloten, dan zal de Interne Klachtencommissie zich beraden.

Daarna doet zij schriftelijk uitspraak. De drie mogelijke uitspraken zijn:

- de commissie verklaart de klacht gegrond;
- de commissie verklaart de klacht ongegrond;
- de commissie acht de klacht feitelijk niet vaststelbaar (niet te bewijzen).

Daarnaast geeft de Interne Klachtencommissie aan op welke gronden zij tot de uitspraak is gekomen. Ze beperkt zich daarbij tot datgene, wat voor het nemen van de beslissing van belang is geweest.

Dit houdt in dat niet alles genoemd hoeft te worden wat tijdens de hoorzitting ter sprake is geweest.

De Interne Klachtencommissie kan geen maatregelen nemen. Wel kan zij een advies geven dat gericht is aan het bevoegd gezag van de school. Dat kan een advies zijn over een maatregel tegen de klager en/of

de aangeklaagde, maar het kan ook betrekking hebben op het beleid of de veiligheid van de school in het algemeen.

Of er na de uitspraak wel of geen maatregelen genomen worden, dat is en blijft de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag. Wordt een advies van de Interne Klachtencommissie niet uitgevoerd, dan zal het bevoegd gezag dit moeten motiveren.

Tegen een uitspraak van de Interne Klachtencommissie kan niet in beroep worden gegaan.