



KLACHTEN- REGELING

- Klachtenregeling
- Preventie van ongewenst gedrag

GRAFISCHE CURSUSSEN



Klachtenregeling

ART 1: Termen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. instelling; Grafische Cursussen | Option One
- b. bevoegd gezag: Angelo Spiler en/of een door hem aangewezen persoon
- c. klager: een (ex-)cursist/deelnemer, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)cursist/deelnemer, (een lid van) het docententeam, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij Grafische Cursussen | Option One betrokken persoon, zoals een vrijwilliger, stagiair en leraar in opleiding
- d. verweerder: (een lid van) het docententeam, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend
- e. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder
- f. klachtencommissie: Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO)

ART 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan het bevoegd gezag.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.

4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

ART 3: De contactpersoon

5. Het bevoegd gezag van de instelling wijst de contactpersoon aan.
6. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon. Klager heeft het recht om de contactpersoon als vertrouwenspersoon aan te wijzen.

ART 4: De vertrouwenspersoon

7. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
8. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daarom verzoekt.
9. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
10. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

ART 5: Het indienen van een klacht

11. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag.
12. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. zo nodig een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
13. De klacht dient binnen een half jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
14. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
15. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

ART 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

16. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
17. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
18. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

19. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

ART 7: Geschillencommissie

Grafische Cursussen | Option One is aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de 'Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen' is het Reglement van de NRTO van toepassing.

ART 8: Informatieverstrekking aan de NRTO

Docenten en personeel in dienst van of uitvoerder van het bevoegd gezag zijn verplicht door de Geschillencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

ART 9: Beslissing op advies

20. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
21. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

ART 10: Artikel 12: Vertrouwelijkheid

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

ART 11: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon.

ART 12: Overige bepalingen

24. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
25. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Grafische Cursussen | Option One'.

Bereikbaarheid

- Grafische Cursussen | Option One
- Post en vestigingsadres: Sem Presserhof 108, 1087 JG, Amsterdam, Nederland.
- Inschrijvingsnummer handelsregister Kamer van Koophandel: 33262005
- BTW-nummer: NL001810830B58
- Bank: NL05INGB0007401806
- Telefoon: 06-22117709
- E-mailadres: info@grafischecursussen.nl

Preventie van ongewenst gedrag

1. Binnen Grafische Cursussen | Option One wordt agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag –op welk niveau dan ook– niet geaccepteerd. Deze regeling beoogt willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling binnen ons opleidingsinstituut te voorkomen en te bestrijden. Cursisten, docenten of anderszins functioneel bij Grafische Cursussen | Option One betrokken personen, zoals vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding die onverhoopt toch te maken krijgen met dit soort van ongewenst gedrag wordt de gelegenheid gegeven om daaraan een einde te maken.

2. Binnen ons opleidingsinstituut wordt op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen actief beleid gevoerd op het gebied van preventie en bestrijding van welke agressie, geweld, discriminatie en (seksuele) intimidatie op het werk dan ook.

3. Grafische Cursussen | Option One houdt zichzelf verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid, dat agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag voorkomt en bestrijdt.

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

4. Grafische Cursussen | Option One wijst een interne en een externe vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aan. Deze vertrouwenspersonen zullen worden belast met de eerste opvang van personen met klachten over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag die daarover willen praten. Deze personen zullen in ieder geval het vertrouwen

moeten genieten van het alle betrokkenen binnen het opleidingsinstituut. Zij moeten gemakkelijk aanspreekbaar en toegankelijk zijn, vertrouwelijk met informatie om kunnen gaan en bij voorkeur kennis en ervaring hebben op het terrein van individuele hulpverlening.

Vertrouwenspersonen

5. De interne vertrouwenspersoon is: Angelo Spiler: 0622117709. De externe vertrouwenspersoon wordt door de NRTO aangewezen.

Taken vertrouwenspersonen ongewenst gedrag

6. De vertrouwenspersonen zullen de persoon die een klacht heeft inzake agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag aanhoren, bijstaan, begeleiden en van advies dienen.

7. De vertrouwenspersonen zullen –in overleg met de klager– onderzoek doen en in overleg met de betrokkenen trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen.

8. De vertrouwenspersonen zullen de klager desgewenst ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en/of –indien het een strafbaar feit betreft– bij het doen van aangifte bij de politie.

9. De vertrouwenspersonen verrichten geen handelingen ter uitvoering van hun taken dan na overleg met –en toestemming van– de betrokkene die de klacht heeft ingediend. De vertrouwenspersonen zijn voor de uitvoering van hun taken uitsluitend

verantwoording schuldig aan de directie, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt. Grafische Cursussen | Option One dient ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersonen in de gelegenheid zijn om vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch te worden geraadpleegd.

10. De vertrouwenspersonen dienen bij de uitoefening van hun taken ook rekening te houden met de rechten van de (vermoedelijke) dader.
11. De vertrouwenspersonen zullen de directie gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie.

De klachtencommissie ongewenst gedrag

12. De klachtencommissie ongewenst gedrag zal op verzoek van Grafische Cursussen | Option One worden samengesteld en uitgevoerd door de NRTO. Deze klachtencommissie neemt alle klachten over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag in behandeling, met uitzondering van anonieme klachten.
13. De directie verschaft de klachtencommissie, in overleg, middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

Klachtenprocedure ongewenst gedrag Indiening klacht

14. Een klacht over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De klager en degene(n) over wie is geklaagd, ontvangen een exemplaar

van dit hoofdstuk van het reglement dat over de klachtenprocedure handelt.

15. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie.

Onderzoek

16. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van Grafische Cursussen | Option One die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.
17. Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de betrokkene die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd.
18. De klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken. De klachtencommissie is verplicht de klager en degene over wie geklaagd is te horen. De commissie is bevoegd ook anderen te horen.
19. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de Grafische Cursussen | Option One.
20. De klager en degene over wie geklaagd is, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaanders standpunten en om daarop te reageren.
21. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

22. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
23. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan de directie en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.
- een advies aan Grafische Cursussen | Option One inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval
 - een advies aan Grafische Cursussen | Option One inzake te nemen maatregelen in het algemeen
28. Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.

Tijdelijke voorzieningen

24. Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie Grafische Cursussen | Option One verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. Het opleidingsinstituut zal daaraan gevolg geven indien dit voor het welzijn van de klager en/of enige ander medewerker of betrokkene – waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd – noodzakelijk is.

Oordeel

25. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
26. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht is ingediend, een schriftelijke rapportage uit aan de directie.
27. De rapportage bevat in ieder geval:
- de naam van de klager
 - de naam van degene over wie is geklaagd
 - wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen
 - een beschrijving van de klacht;
 - de beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht
29. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersonen indien zij bij de klacht betrokken waren.

Sancties en maatregelen

30. Binnen 14 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie zal de directie een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De directie zal daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de directie afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de klachtencommissie doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.
31. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kunnen door de directie onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:
- een schriftelijke berisping
 - een schorsing
 - een geldboete
 - overplaatsing
 - ontslag

32. Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal de directie de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie zal daarover advies worden gevraagd.
33. Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal de directie gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie zal daarover om advies worden gevraagd.

De beslissing

34. Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

Niet eens met de beslissing

35. Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De directie zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.
36. Indien de reactie van de directie niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

Geheimhouding

37. Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen. Deze geheimhouding geldt in beginsel niet voor het advies van de klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van Grafische Cursussen | Option One.