



Marthas Institute for Performing Arts

# Klachtenregeling

2023-2024



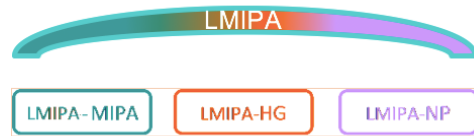
## Inhoudsopgave

<b>0. Inleiding</b> .....	<b>1</b>
0.1 Lucia Marthas Institute for Performing Arts .....	1
0.2 Verantwoording en reikwijdte.....	1
<b>1. Klachtenregeling</b> .....	<b>2</b>
Artikel 1 - Begripsomschrijving .....	2
Artikel 2 - Voortraject klachtindiening .....	2
Artikel 3 - Benoeming en taken van de contactpersoon.....	3
Artikel 4 - Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon.....	3
Artikel 5 - Openbaarheid van de klachtenregeling .....	3
Artikel 6 - Instelling en taken klachtencommissie .....	4
Artikel 7 - Samenstelling klachtencommissie .....	4
Artikel 8: Zittingsduur .....	4
Artikel 9 - Indienen van een klacht .....	5
Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....	5
Artikel 11: Inhoud van de klacht .....	5
Artikel 12: Intrekken van de klacht.....	6
Artikel 13 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	6
Artikel 14: Hoorzitting.....	6
Artikel 15: Advies .....	6
Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting.....	7
Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling.....	7
Artikel 18 - Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie.....	7
Artikel 19 - Informeren Instituutscommissie.....	7
Artikel 20 - Vertrouwelijkheid .....	7
Artikel 21 - Evaluatie .....	7
Artikel 22 - Wijziging van de klachtenregeling .....	8
Artikel 23: Overige bepalingen .....	8

## 0. Inleiding

### 0.1 Lucia Marthas Institute for Performing Arts

Het Lucia Marthas Institute for Performing Arts is de overkoepelende naam van het onderwijsinstituut, waaronder de afdelingen recreatie (LMIPA-MIPA), vooropleiding (LMIPA-MIPA), Mbo (LMIPA-NP) en Hbo (LMIPA-HP) vallen.



Departement	Valt onder	Afkorting
Recreatieve afdeling	Stichting Marthas Institute for Performing Arts (MIPA)	LMIPA-MIPA
Vooropleidingen	Stichting Marthas Institute for Performing Arts (MIPA)	LMIPA-MIPA
Mbo	Noorderpoort (NP)	LMIPA-HG
Hbo	Hanzehogeschool Groningen (HG)	LMIPA-NP

Deze klachtenregeling omvat alleen de recreatieve afdeling en de vooropleidingen onder Stichting Marthas Institute for Performing Arts (hierna: MIPA).

### 0.2 Verantwoording en reikwijdte

Het bevoegd gezag van Stichting Marthas Institute for Performing Arts (hierna: MIPA) stelt met instemming van de Instituutcommissie de volgende klachtenregeling vast. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle personen of organen die functioneel betrokken zijn bij het onderwijs en de achterliggende organisatie betreffende:

1. de geïntegreerde vooropleiding
  - a. Geïntegreerde vooropleiding hbo (vbbH)
  - b. Geïntegreerde vooropleiding mbo (vbbM);
2. de buitenschoolse vooropleiding
  - a. Buitenschoolse vooropleiding voor leerlingen in het voortgezet onderwijs (vbbN)
  - b. Buitenschoolse vooropleiding voor leerlingen in het primair onderwijs (vob/vmb/vtb);
3. de recreatieve klassen
  - a. Marthas Klassen
  - b. Marthas Plus Klassen;

en op alle overeenkomsten tussen voornoemde betrokkenen.

# 1. Klachtenregeling

## Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bevoegd gezag: het Bestuur van MIPA;
2. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van MIPA berust;
3. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6;
4. LMIPA: het Lucia Marthas Institute for Performing Arts. Het instituut bestaat, naast MIPA, uit een hbo-afdeling, ressorterend onder Hanzehogeschool Groningen, en een mbo-afdeling, ressorterend onder Noorderpoort;
5. Instituutcommissie: het medezeggenschapsorgaan dat advies uitbrengt over zaken die het onderwijs van LMIPA betreffen. De Instituutcommissie bestaat uit twee leerlingen uit de vooropleidingen van MIPA, drie leerlingen uit de mbo-afdeling, één student uit de hbo-afdeling, drie medewerkers van het instituut, een ambtelijk secretaris en een voorzitter;
6. Klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij MIPA betrokken persoon of orgaan;
7. Contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. Verweerder: een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij MIPA betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

## Artikel 2 - Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met MIPA dan wel een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij MIPA betrokken persoon of orgaan 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 de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan desgewenst over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet (naar tevredenheid van de klager) is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 9.

### **Artikel 3 - Benoeming en taken van de contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van MIPA benoemt na overleg met de Instituutscommissie op iedere vestiging een contactpersoon.
2. 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.

### **Artikel 4 - Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van MIPA benoemt na overleg met de Instituutscommissie ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient op basis van hetgeen deze doet uit hoofde van de uitoefening van zijn taak geen nadelige gevolgen te ondervinden bij de uitoefening van zijn overige taken.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

### **Artikel 5 - Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in opleidings- en cursusdocumentatie die aan het begin van het jaar wordt uitgereikt en op de websites van MIPA.

## **Artikel 6 - Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
  - (a) de (on)gegrondheid van de klacht;
  - (b) Het nemen van maatregelen.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

## **Artikel 7 - Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Personen op wiens gedraging de klacht rechtsreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt geen deel uit van het bevoegd gezag en is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

## **Artikel 8: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 8 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

## **Artikel 9 - Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft schriftelijk te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
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 klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie schriftelijk het bevoegd gezag en/of de directeur van MIPA, de klager en de verweerder mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

## **Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht alleen indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

## **Artikel 11: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van MIPA;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.

4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit met redenen omkleed aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van MIPA gemeld.

## **Artikel 12: Intrekken van de klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van MIPA mee.

## **Artikel 13 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Medewerkers van MIPA zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor het bevoegd gezag.

## **Artikel 14: Hoorzitting**

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon/gemachtigde dan wel advocaat.
6. De klachtencommissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij de behandeling van de klacht hierdoor wordt belemmerd.

## **Artikel 15: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.



4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting**

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

### **Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

### **Artikel 18 - Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie**

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

### **Artikel 19 - Informeren Instituutcommissie**

Het bevoegd gezag informeert de Instituutcommissie terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

### **Artikel 20 - Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene(n) niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt/vallen.

### **Artikel 21 - Evaluatie**

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de Instituutcommissie geëvalueerd.

## **Artikel 22 - Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de Instituutscommissie en de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor MIPA geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

## **Artikel 23: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting MIPA'.
3. Deze regeling treedt in werking op 01-09-2023.