

Algemene klachtenregeling Noorderpoort

1. Iedereen kan een klacht in dienen over een gedraging (of het uitblijven van een gedraging) die is toe te rekenen aan Noorderpoort. Ook over besluiten waar geen beroep of bezwaar tegen mogelijk is kan geklaagd worden.
2. Voor klachten over Examens en klachten omtrent Seksuele Intimidatie Discriminatie, Agressie en Geweld zijn aparte regelingen en commissies.
3. Een klacht moet binnen dertig dagen na de gedraging ingediend worden bij de school of dienst (als geen specifieke school of dienst is aan te wijzen wordt de klacht ingediend gemaakt bij het College van Bestuur). Op school kunnen docent, teammanager of directeur de klacht in ontvangst nemen. Bij een dienst is dit de stafdirecteur.
4. Als dertig dagen na indiening geen oplossing is bereikt en de school of stafdirecteur van de zaak op de hoogte is gesteld, kan de klacht op twee manieren worden ingediend bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van Noorderpoort: digitaal door gebruik te maken van het [daarvoor bestemde formulier](#) of schriftelijk naar Postbus 530, 9700 AM Groningen.
5. De klacht moet een specifieke uiteenzetting bevatten van het gedrag, de redenen waarom dit gedrag ongewenst is en als dat mogelijk is, de door klager gewenste oplossing.
6. De klacht moet binnen drie maanden na de betreffende gedraging zijn ontvangen bij de commissie. Als de klacht niet eerder bij de school of dienst is ingekomen wordt deze daar naar toe gezonden met het verzoek te pogen binnen dertig dagen een oplossing te bereiken.
7. De aangeklaagde wordt door de commissie in staat gesteld een verweerschrift n.a.v. de klacht bij de commissie in te dienen.
8. De commissie roept partijen schriftelijk op voor een hoorzitting en streeft er naar deze binnen zes weken na ontvangst van de klacht te laten plaats vinden.
9. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
10. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan.
11. De commissie adviseert aan het College van Bestuur over de klacht en streeft er naar dit advies binnen vier weken na de hoorzitting uit te brengen.
12. Het College van Bestuur neemt naar aanleiding van dit advies een definitief besluit omtrent de klacht en streeft er naar dit besluit binnen vier weken na ontvangst van het advies te nemen.
13. Partijen ontvangen binnen een week na het besluit van het College van Bestuur een afschrift van het advies van de commissie, het verslag van de hoorzitting en het besluit van het College van Bestuur.
14. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het College van Bestuur.