



# Klachtenregeling

met ingang van 1 januari 2010

Goedkeuring door GMR: 3 november 2009

## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Voorfase klachtbehandeling op sectorniveau</b>	<b>3</b>
<b>De klachtenregeling</b>	<b>4</b>
<i>Artikel 1 Begripsbepalingen</i>	4
<i>Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon</i>	4
<i>Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon</i>	4
<i>Artikel 4 De klachtencommissie</i>	5
<i>Artikel 5 Indienen van een klacht</i>	5
<i>Artikel 6 Inhoud van de klacht</i>	6
<i>Artikel 7 Beslissing op advies</i>	6
<i>Artikel 8 Openbaarheid</i>	6
<i>Artikel 9 Evaluatie</i>	6
<i>Artikel 10 Wijziging van het reglement</i>	6
<i>Artikel 11 Overige bepalingen</i>	7
<b>Toelichting op de klachtenregeling, artikelsgewijs</b>	<b>8</b>
<i>Artikel 1 onder e</i>	8
<i>Artikel 1 onder f</i>	8
<i>Artikel 2</i>	9
<i>Artikel 3</i>	9
<i>Artikel 3, lid 2</i>	9
<i>Artikel 3, lid 3</i>	9
<i>Artikel 3, lid 7</i>	10
<i>Artikel 5</i>	10
<i>Artikel 5, lid 6</i>	10
<i>Artikel 6, lid 4</i>	10
<i>Artikel 7</i>	10
<i>Ten onrechte ingediende klachten</i>	11

## Inleiding

De klachtenprocedure en beroepsmogelijkheden met betrekking tot het schoolexamen en het centraal examen staat vermeld in het examenreglement.

### Voorfase klachtbehandeling op sectorniveau

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar te maken hebben, in allerlei situaties en op verschillende niveaus. Daar waar mensen intensief met elkaar omgaan, kunnen verschillen van mening ontstaan en/of gedragingen plaatsvinden die kunnen leiden tot een klacht. In bijna alle gevallen worden de klachten, in goed onderling overleg, afgehandeld binnen de sector door de docent, de mentor en/of de teamleider.

Soms is het meningsverschil echter zo fundamenteel, dat iemand een schriftelijke klacht indient bij de sectordirectie. Een klacht dient op een effectieve manier te worden opgelost, waarbij ook de sectordirectie ervan uit gaat, dat klachten in de regel in onderling overleg kunnen worden opgelost. In deze fase van de klachtbehandeling hanteert de sectordirectie bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de sectordirectie, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is, dat de klacht in eerste instantie wordt afgehandeld door de betrokkene/aangeklaagde zelf of, als dat niet mogelijk is, door zijn directleidinggevende.
- De sectordirectie draagt zorg voor een registratie van de schriftelijke klachten.
- De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden, waarbij bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop staat. Onder een 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 redelijke termijn.
- 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 sectordirectie, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd.
- De klager heeft vervolgens altijd nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het bevoegd gezag (het College van Bestuur).

Klachtafhandeling dient dus primair binnen de school plaats te vinden. Indien dit niet lukt, kan alsnog besloten worden om de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC, [www.lgc-lkc.nl](http://www.lgc-lkc.nl)).

## De klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Regius College Schagen, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. *school*: het Regius College Schagen;
  - b. *klachtencommissie*: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) als bedoeld in artikel 4;
  - c. *bevoegd gezag*: het College van Bestuur van Stichting Regius College Schagen;
  - d. *personeel*: personen die in dienst zijn van Stichting Regius College Schagen;
  - e. *klager*: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - f. *klacht*: klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - g. *contactpersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - h. *vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - i. *aangeklaagde*: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
  - j. *benoemingsadviescommissie*: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is aan de school een contactpersoon aangesteld.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
3. De contactpersoon verwijst de klager naar één van de vertrouwenspersonen.

### Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen, een man en een vrouw, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de sectordirectie en na vooraf advies te hebben ingewonnen bij de GMR.
3. De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat vervolgens na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de

verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4 De klachtencommissie**

1. Stichting Regius College Schagen is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. De bepalingen in het reglement van de LKC zijn van toepassing op klachten die bij de LKC tegen Stichting Regius College Schagen of (oud)medewerkers, of (oud)leerlingen van Stichting Regius College Schagen zijn ingediend.

#### **Artikel 5 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 te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. 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.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de sectordirecteur van de betrokken sector schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 6      Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid, een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde 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 derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de sectordirectie van de betrokken sector gemeld.

## **Artikel 7      Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie en de sectordirectie van de betrokken sector 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich, mondeling en/of schriftelijk, te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Artikel 8      Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op haar website.
2. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke locatie ter inzage.

## **Artikel 9      Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

## **Artikel 10     Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

## **Artikel 11 Overige bepalingen**

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld voor de duur van vier jaar.
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
3. De toelichting op de klachtenregeling maakt deel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Regius College Schagen 2010'.
5. Deze regeling treedt in werking op: 1 januari 2010.

De regeling is, met instemming van de GMR op basis van artikel 10, lid g van de Wet medezeggenschap scholen, vastgesteld op 3 november 2009.

## Toelichting op de klachtenregeling, artikelsgewijs

### Artikel 1 onder e

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, eerste lid, bepaald, dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder f

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.



## **Artikel 2**

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang, dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

## **Artikel 3**

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Er is gekozen voor minimaal twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

### **Artikel 3, lid 2**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, lid 3**

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, de teamleider of de sectordirectie op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in, dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

### **Artikel 3, lid 7**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

### **Artikel 5**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg, dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden, dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

### **Artikel 5, lid 6**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

### **Artikel 6, lid 4**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

### **Artikel 7**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard, kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### **Ten onrechte ingediende klachten**

Indien een klacht ten onrechte bij de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie of het bevoegd gezag blijkt te zijn gedeponerd, voorziet het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie. Bovendien beraadt het bevoegd gezag zich dan over passende maatregelen ten aanzien van de klager.