

Klachtenregeling

Voorwoord

In iedere organisatie waarin mensen samen werken ontstaan vragen, worden fouten gemaakt. Dit geldt zowel voor de medewerkers als voor de leerlingen op onze school. Belangrijk hierin is hoe met gemaakte fouten wordt omgegaan.

De schoolorganisatie doet veel om problemen en klachten te voorkomen. De scholen binnen CVO willen een open en eerlijk gesprek aangaan als iemand niet tevreden is. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe de school met klachten omgaat en bij wie u met een klacht terecht kunt.

In dit klachtenprotocol hanteren we de volgende indeling van klachten:

1. klachten die betrekking hebben op de schoolorganisatie; schoolregels, overgangsregels, overgangsnormen en zaken betreffende het schoolexamen (zie hoofdstuk 2);
2. klachten aangaande ongewenst gedrag; agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag (zie hoofdstuk 3);
3. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur (zie hoofdstuk 4).

Deze klachtenregeling is voorgelegd aan de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad en van instemming voorzien op 21 april 2009.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Begripsbepaling.....	4
2. Klachten die betrekking hebben op de schoolorganisatie; schoolregels, overgangsregels, overgangsnormen en zaken betreffende het schoolexamen	4
3. Klachten aangaande ongewenst gedrag; agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag.....	6
4. Klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur	10
5. Externe klachtencommissie.....	11
6. Slotbepalingen	13

1. Begripsbepaling

Artikel 1

In deze klachtenregeling worden verschillende begrippen gebruikt. In dit eerste hoofdstuk worden alle gebruikte begrippen kort toegelicht.

1.1 School	een school zoals beschreven in de Wet op het Voortgezet Onderwijs
1.2 Bevoegd gezag	College van Bestuur
1.3 Klager	een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van de directie, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend
1.4 Aangeklaagde	een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend
1.5 Klacht	klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, van de aangeklaagde
1.6 Vertrouwenspersoon	persoon zoals beschreven in hoofdstuk 3 artikel 7

2. Klachten die betrekking hebben op de schoolorganisatie; schoolregels, overgangsregels, overgangsnormen en zaken betreffende het schoolexamen.

Artikel 2

Klachten betreffende communicatie school en leerling/ouders, betreffende begeleiding van leer- en gedragsproblemen, betreffende het Programma van Toetsing en Afsluiting en klachten betreffende het schoolbeleid worden door de klager eerst met de betreffende functionaris besproken.

Artikel 3

Indien het bespreken met de aangeklaagde niet leidt tot een bevredigende oplossing, of er organisatorisch afspraken gemaakt dienen te worden om herhaling te voorkomen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de direct-leidinggevende (personeel) of aan de directeur/rector (ouders). Zaken betreffende het schoolexamen dienen aan de commissie van beroep te worden voorgelegd. De klacht kan daarna ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie hoofdstuk 5).

Artikel 4

Indien de klacht wordt voorgelegd aan de directeur/rector, zijn de volgende algemene punten van toepassing.

Algemeen geldende punten

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen.
2. De klacht wordt in principe schriftelijk ingediend. Een mondelinge klacht die bij de directeur/rector wordt ingediend, wordt vervolgens samen met hem op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld.
4. Zodra er een klacht is ingediend, wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld door de directeur/rector (mondeling en schriftelijk).
5. Als een minderjarige leerling als aangeklaagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de directeur/rector.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De directeur/rector, bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
9. De directeur/rector, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
10. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden.
Hierin zit in ieder geval:
 1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.

3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de directeur/rector.
De klager en aangeklaagde, diens wettelijke vertegenwoordiger en de betrokken raadsman kunnen inzage krijgen in het dossier.

Artikel 5

De directeur/rector zal binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht met de behandeling starten en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen.

Binnen 8 werkweken zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 6

De klager kan na behandeling van de klacht door de directeur/rector zich eventueel wenden tot de landelijke externe klachtencommissie, zie voor de gegevens artikel 16, 18 en de schoolgids/website.

3. Klachten aangaande ongewenst gedrag; agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag

Klachten die agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag betreffen, kunnen worden ingediend bij de schooldirectie. Alle scholen van St. CVO hebben een of meerdere vertrouwenspersonen. U vindt de naam van deze persoon(en) in de schoolgids van de betreffende school. De vertrouwenspersoon kan een rol spelen bij het indienen of bespreekbaar maken van een klacht m.b.t. seksuele intimidatie.

De klacht kan ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie hoofdstuk 5).

Artikel 7

Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. Er zijn door de school aangestelde vertrouwenspersonen. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten betreffende seksuele intimidatie.
De namen van deze vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd in de schoolgids. Binnen de school kan ieder die daarvoor wordt benoemd, als vertrouwenspersoon optreden in de zin van dit protocol.
2. De directeur/rector wijst de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen.
3. Een vertrouwenspersoon die wordt benaderd, kan, om hem/haar moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. De vertrouwenspersoon gaat 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.
5. Indien bemiddeling niet mogelijk is of voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, adviseert de vertrouwenspersoon een schriftelijke klacht in te dienen bij de directeur/rector.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de directeur/rector.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directeur/rector te nemen besluiten.
9. 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. Bij het vermoeden van strafbare feiten is echter de vertrouwenspersoon verplicht dit te melden bij de directeur/rector.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur/rector schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 8 *Algemeen geldende punten:*

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.
2. In het geval dat een klacht een vermoedelijk strafbaar feit betreft, is een personeelslid wettelijk verplicht dit te melden bij de directeur/rector.
3. Het bevoegd gezag is verplicht bij het vermoeden van seksueel misbruik contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht aangifte te doen bij politie/justitie.
4. Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon voor de klager niet mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid, dan kan de klager een klacht indienen bij de directeur/rector of de externe landelijke klachtencommissie.
5. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld.
6. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de directeur/rector, bij wie de klacht is ingediend.
7. Als de beklagde een minderjarige leerling is, dan wordt/worden onverwijld ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de directeur/rector.
8. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
9. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
10. De vertrouwenspersoon bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
11. De vertrouwenspersoon, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
12. Bij een bij hem gemelde klacht zal de vertrouwenspersoon, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling beginnen.
13. Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken. De vertrouwenspersoon overlegt deze notitie ter goedkeuring aan de gesprekspartner.
14. De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de directeur/rector over mogelijke vervolgstappen. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon, of andere specialisten en eventueel politie en justitie ingeschakeld zullen worden. Verder bekijkt de leidinggevende per geval of klager en aangeklaagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of dat dit afzonderlijk gebeurt.
15. De vertrouwenspersoon komt met de klager tot een advies of een plan van aanpak. De leidinggevende beslist binnen vier weken nadat er een advies of plan van aanpak van de vertrouwenspersoon is binnengekomen, over de maatregelen die hij wil nemen tegen de aangeklaagde.
Daarvan doet hij melding aan de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager.
Als de leidinggevende afwijkt van het door de vertrouwenspersoon gegeven advies of plan van aanpak, doet hij dit door middel van een gemotiveerd besluit.
16. De leidinggevende, door wie de klacht is behandeld, c.q. de vertrouwenspersoon door wie de klacht is bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.

17. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende. Hierin zit in ieder geval:

1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de directie.

Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende meegegeven. De vertrouwenspersoon houdt zijn eigen dossier. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen.

De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen inzage krijgen in het dossier.

Artikel 9

Ieder lid van de scholengemeenschap, leerling of personeelslid, heeft de plicht om als hij kennis krijgt van (het vermoeden van) een (seksueel) misdrijf, dit te melden bij de eigen direct-leidinggevende, afdelingsleider of vestigingsdirectie.

Artikel 10

Klachten, conform de begripsbepaling op dit punt, worden voordat zij worden ingediend bij de leidinggevende, besproken met de vertrouwenspersoon.

Artikel 11

Als een lid van de scholengemeenschap, leerling of personeelslid, kennis krijgt van seksueel ontoelaatbaar gedrag binnen de school, dient de vertrouwenspersoon en/of de leidinggevende van de aangeklaagde hiervan onverwijld in kennis gesteld te worden.

Artikel 12

De leidinggevende zal wanneer een klacht is ingediend zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 10 werkdagen beginnen met de behandeling en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen.

Binnen 8 werkweken zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 13

De vertrouwenspersoon, de directeur/rector, bij wie de klacht is ingediend, zal de leidinggevende van de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de ingediende klacht. Na het indienen van de klacht wordt door de leidinggevende vastgesteld welke acties zullen worden ondernomen in de richting van zowel de klager als van de aangeklaagde.

Artikel 14

De klager kan na behandeling van de klacht door de Directeur/rector zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie (zie hoofdstuk 5).

Artikel 15

Bij gebleken onterechte beschuldiging van de aangeklaagde dient de directie zorg te dragen voor rehabilitatie. De valselijk beschuldigde kan een klacht indienen tegen de klager bij de landelijke klachtencommissie.

4. Klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur

Artikel 16

Een klacht betreffende het optreden van een directeur/rector wordt ingediend bij de voorzitter van het College van Bestuur. Het College van Bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 4 t/m 15.

Als de klager geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke (externe) klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids. *(Zie ook artikel 18)*

Artikel 17

Het College van Bestuur is geen partij bij de afhandeling van klachten. Uitsluitend als artikel 16 van toepassing is, zal het bestuur een klacht in behandeling nemen.

5. Externe Klachtencommissie

Stichting CVO is met haar scholen aangesloten bij een externe landelijke klachtencommissie. Het is ook mogelijk om daar een klacht in te dienen.

Artikel 18 Instelling en taken klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het christelijk onderwijs (zie www.klachtencommissie.org).
Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk onderwijs
Besturenraad, postbus 907, 2270 AX Voorburg
Tel. 070 3481180
2. Deze klachtencommissie is voor alle scholen van het bevoegd gezag. Zij onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. 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.

Artikel 19 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie (zie artikel 18 voor adresgegevens).
2. De procedure voor indiening van een klacht is verkrijgbaar op het secretariaat van de school of via de Landelijke Klachtencommissie voor christelijk onderwijs.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur/rector van de betrokken school gemeld.

Artikel 20 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 21 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde 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 de klager, de aangeklaagde en de directeur/rector van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 22 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 directeur van de betrokken school en de klachtencommissie 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 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.

6. Slotbepalingen

Artikel 23 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 24 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de directeuren/rectoren, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 25 Wijziging van het reglement

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

Artikel 26 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op