

# Klachtenregeling

## RSG Enkhuizen



<b>Inhoud:</b>	<b>Pagina:</b>
<b>Inleiding</b>	2
<b>Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen</b>	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	2
<b>Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten</b>	2
<u>Paragraaf 1: De contactpersoon in geval van een algemene klacht</u>	2
Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon	
<u>Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon in geval van een klacht aangaande machtsmisbruik en/of seksuele intimidatie</u>	3
Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	3
<u>Paragraaf 3: De klachtencommissie</u>	3
Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie	3
Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie	3
Artikel 6 Zittingsduur	3
<u>Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie</u>	4
Artikel 7 Indienen van een klacht	4
Artikel 8 Intrekken van een klacht	4
Artikel 9 Inhoud van een klacht	4
Artikel 10 Vooronderzoek	4
Artikel 11 Hoorzitting	4
Artikel 12 Advies	5
Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling	5
<u>Paragraaf 5 Besluitvorming door het College van Bestuur</u>	5
Artikel 14 Beslissing op advies	5
<b>Hoofdstuk 3 Slotbepalingen</b>	5
Artikel 15 Openbaarheid	5
Artikel 16 Evaluatie	5
Artikel 17 Wijziging van het reglement	6
Artikel 18 Overige bepalingen	6

## Inleiding

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en de schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Het bevoegd gezag: verder te noemen College van Bestuur

gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs;

gehoord de medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling vast.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school en die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het College van Bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeelsraad en het College van Bestuur.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1: De contactpersoon in geval van een algemene klacht

#### Artikel 2

##### **Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op school tenminste één contactpersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De contactpersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De contactpersoon 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.
4. Indien de contactpersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen bij de klachtencommissie of het College van Bestuur.
5. De contactpersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als contactpersoon heeft beëindigd.
6. De contactpersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.

7. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden. Een afschrift van dit verslag stuurt de contactpersoon aan de Raad van Toezicht en de Medezeggenschapsraad.

#### Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon in geval van een klacht aangaande machtsmisbruik en/of seksuele intimidatie

##### **Artikel 3**

###### **Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure (indienen van de Klacht bij de klachtencommissie) en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover 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 bij de klachtencommissie of het College van Bestuur.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden. Een afschrift van dit verslag stuurt de vertrouwenspersoon aan de Raad van Toezicht en de Medezeggenschapsraad.

#### Paragraaf 3: De klachtencommissie

##### **Artikel 4**

###### **Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor het College van Bestuur die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
  - a. ontvankelijkheid van de klager;
  - b. (on)gegrondheid van de klacht;
  - c. het nemen van maatregelen;
  - d. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
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/haar taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Een afschrift van dit verslag stuurt de klachtencommissie aan de Raad van Toezicht en de Medezeggenschapsraad.

##### **Artikel 5**

###### **Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het College van Bestuur 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. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het College van Bestuur wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

##### **Artikel 6**

###### **Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van

- vier jaar en zijn eenmalig herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen tussentijds ontslag nemen, maar niet eerder dan nadat de lopende zaken zijn afgehandeld.

#### Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie

##### **Artikel 7**

###### **Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het College van Bestuur; 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 College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling 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 College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het College van Bestuur deelt de schoolleider/leidinggevende schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

##### **Artikel 8**

###### **Intrekken van een klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het College van Bestuur mee.

##### **Artikel 9**

###### **Inhoud van een klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend, waarbij op verzoek de contactpersoon ondersteuning biedt bij het schriftelijk formuleren van de klacht.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 5 werkdagen te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur gemeld.

##### **Artikel 10**

###### **Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het College van Bestuur vereist.

##### **Artikel 11**

###### **Hoorzitting**

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden gelijktijdig middels een hoorzitting gehoord, tenzij de

- klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de contactpersoon/vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
  4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
  5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
    - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
    - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
  6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.

## **Artikel 12**

### **Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het College van Bestuur, 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 College van Bestuur.
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 het College van Bestuur.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

## **Artikel 13**

### **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.

## Paragraaf 5 Besluitvorming door het College van Bestuur

## **Artikel 14**

### **Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde 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 College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

## **Artikel 15**

### **Openbaarheid**

Het College van Bestuur stelt deze regeling beschikbaar ter inzage voor alle belanghebbenden op de website van de RSG Enkhuizen.

## **Artikel 16**

### **Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

## **Artikel 17**

### **Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

## **Artikel 18**

### **Beroepsmogelijkheden**

1. Wanneer de klacht niet opgelost kan worden binnen de school kan deze worden neergelegd bij de Stichting Onderwijsgeschillen.

De school is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen omdat deze Stichting een onafhankelijke, professionele en transparante organisatie is die op een kwalitatief hoogwaardige wijze juridische en administratieve ondersteuning verleent in de meest ruime zin van het woord bij de behandeling van geschillen, bezwaren, beroepen en klachten in het onderwijs.

Postadres:

Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

Email: [info@remove-this.onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@remove-this.onderwijsgeschillen.nl).

2. Wanneer belanghebbende het niet eens is met de beslissing van het bevoegd gezag op het bezwaar kan op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht binnen zes weken na de verzending van het besluit een bezwaarschrift worden ingediend bij de rechtbank Noord-Holland, locatie Alkmaar, afdeling bestuursrecht (Postbus 251, 1800 BG te Alkmaar).

## **Artikel 19**

### **Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling RSG Enkhuizen".

De regeling is vastgesteld op 11 december 2015