



Klachtenregeling Lauwers College 2018-2022

Buitenpost, oktober 2018

Vastgesteld door de (P)MR op 19 november 2018



Afsluitingsovereenkomst

Hierbij verklaren:

Het College van Bestuur van de Stichting Lauwers College, gevestigd te Buitenpost en vertegenwoordigd door de heer G. Janze
en

De voorzitter van de medezeggenschapsraad van Stichting Lauwers College, gevestigd te Buitenpost en vertegenwoordigd door de heer H. S. de Vries

Gelet op artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs het volgende te zijn overeengekomen:

Klachtenregeling Lauwers College 2018-2022, welke van kracht wordt op 19 november 2018.

Namens het College van Bestuur,

G. Janze,
Voorzitter CvB

Namens de medezeggenschapsraad,

H.S. de Vries
Voorzitter MR.



Klachtenregeling Lauwers College

Hoofdstuk 1 Begrippenkader

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en 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 directie, (een lid van) het CvB of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, 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. 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 CvB 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;
- g. CvB: Het College van Bestuur van de stichting CSG Lauwers College (bevoegd gezag)

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1: De contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere locatie ten minste één contactpersoon die de klacht aanhoort en de klager zonodig verwijst op basis van de bestaande klachtenprocedure. De contactpersoon registreert de klacht.
2. Het CvB benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Paragraaf 2: De klachtencommissie

Artikel 3: Instelling en taken klachtencommissie

De school is voor de behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), Postbus 394 3440 AJ Woerden, T: 070-3861697, E: info@gcbo.nl, W: www.gcbo.nl.



Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klager bespreekt in beginsel de klacht rechtstreeks met de aangeklaagde en/of diens leidinggevende.
2. Wanneer de klager van mening is dat de beklaagde en/of diens leidinggevende de klacht onvoldoende afhandelt of de klacht niet met hen kan worden besproken of wenst te bespreken dan meldt de klager zijn klacht bij de contactpersoon van de school.
3. De contactpersoon heeft de rol van verwijzer en geeft informatie over de geldende klachtenprocedure. De contactpersoon verwijst de klager respectievelijk naar:
 - a. De aangeklaagde en/of diens direct leidinggevende
 - b. Het CvB; of
 - c. De klachtencommissie.
4. De klager dient zijn klacht in bij:
 - a. Het CvB; of
 - b. De klachtencommissie.
5. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
6. Indien de klacht bij het CvB wordt ingediend, verwijst het CvB de klager naar de contactpersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
7. Het CvB kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
8. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het vierde lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het CvB. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
9. Het CvB kan een voorlopige voorziening treffen.
10. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
11. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het CvB, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
12. Het CvB deelt de directeur van de betrokken locatie schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
13. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 5: 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 4, vierde 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, het CvB en de directeur van de betrokken locatie gemeld.



Paragraaf 3: Besluitvorming door het CvB.

Artikel 6: Beslissing op advies

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

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 7: Openbaarheid

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

Artikel 8: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het CvB, de contactpersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 9: Wijziging van het reglement

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

Artikel 10: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het CvB.
2. De algemene toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Lauwers College 2018-2022".



Algemene toelichting

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van de Kwaliteitswet.

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het CvB en het personeel. Het klachtenrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het CvB en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Gebruik is gemaakt van een modelklachtenregeling, waarover een akkoord is bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties¹.

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).

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het CvB en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

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 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. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

Het CvB heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de medezeggenschapsraad instemmingsrecht toe.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

¹ Deze organisaties zijn: VOS/ABB, AOB, AVS, BPCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VOO, VNG en VVO.



Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het CvB moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 4, vijfde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie 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 d

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 seksuele 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* worden 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

Het CvB wijst per locatie ten minstens één contactpersoon aan. De contactpersoon en de vertrouwenspersoon van de school kunnen verenigd zijn in één en dezelfde persoon. 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/zij is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het CvB. De contactpersoon kan uit hoofd van de uitoefening van zijn/haar taak niet worden benadeeld. Tot de taken kunnen behoren:

- eerste opvang geven bij signalen en (mogelijke) klachten;



- samen met de klager naar mogelijke oplossingen zoeken. In eerste instantie zal de oplossing met de betrokkenen binnen de school dienen te worden gezocht;
- indien binnen de school de klacht niet wordt opgelost, wijst de contactpersoon klager op de mogelijkheid voor verdere actie, waaronder verwijzing naar de vertrouwenspersoon of het CvB;
- jaarlijks geanonimiseerd rapport uitbrengen aan de vertrouwenspersoon;
- nazorg verlenen in overleg met de vertrouwenspersoon;
- bekend maken wanneer de contactpersoon te bereiken is;
- voorlichting geven over de taak en het doel van de contactpersoon.

Artikel 3

Het CvB sluit zich aan bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Deze is gevestigd in Den Haag.

Artikel 4, vierde lid

De klager bepaalt zelf of hij/zij de klacht bij het CvB of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de contactpersoon 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 een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij/zij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde niet in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het CvB ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen.

Artikel 4, zevende lid

Dit artikel is bedoeld om te voorkomen dat een zware procedure wordt gevolgd voor afhandeling van een klacht als dit met instemming van de klager ook op een eenvoudige wijze kan. Indien het CvB kiest voor deze gang van zaken, wordt dit gemeld aan de klachtencommissie. Hierdoor blijft de gang van zaken zichtbaar.

Artikel 4, negende lid

Het CvB 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 CvB moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het CvB heeft beslist over de klacht.

Artikel 4, dertiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman/vrouw of zich te laten vertegenwoordigen.



Artikel 5, vierde lid

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

Artikel 6

Het CvB stelt de klager en de aangeklaagde op hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het CvB, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het CvB 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.

Artikel 7, eerste lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de CAO-VO dienen in acht te worden genomen.

Het CvB is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan een van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het CvB verplicht daarvan aangifte te doen. Bij politie/justitie. Deze verplichting is door de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastgelegd (in de nota van wijziging no 25979 in verband met de bestrijding van seksuele intimidatie in het onderwijs).

Artikel 7

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.