



Voortgezet Onderwijs Lelystad

# **Klachtenregeling**

## **SVOL**

## **Algemene toelichting**

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van de Kwaliteitswet. Daarin worden zaken geregeld met betrekking tot het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht.

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en het personeel.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag 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.

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen, waarbij het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan een ieder die deel uitmaakt van de school klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel maar ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de school.

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.

## **Artikel 1    Begripsbepalingen**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school, vallend onder het bevoegd gezag van de Stichting voor Voortgezet Onderwijs Lelystad;
  - b. bevoegd gezag: de Stichting voor Voortgezet Onderwijs Lelystad, vertegenwoordigd door de bestuurder.
  - c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een (ex-)lid van) het personeel, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
  - g. 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 school, tegen wie een klacht is ingediend;
  - h. landelijke klachtencommissie: de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder onderwijs (GCBO), postadres: Postbus 82324, 2508 EH DEN HAAG, telefoon 070-386 16 97, [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).

## **Artikel 2    Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau**

1. Op het niveau van de school bestaat er een 'voorfase' klachtenbehandeling, die de mogelijkheid biedt tot afhandeling van een klacht op schoolniveau.
2. De klacht moet binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend tenzij de rector/directeur anders beslist.
3. De klager bespreekt de klacht met de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan wendt de klager zich mondeling of schriftelijk tot de rector/directeur van de school, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Indien gewenst kan één van de vertrouwenspersonen op de school een rol spelen bij de afhandeling van de klacht.
4. De afhandeling van de klacht gebeurt op een behoorlijke manier. Bemiddeling om tot een oplossing te komen staat hierbij voorop. Onder een behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. Ook voor de aangeklaagde geldt dat hij/zij in de gelegenheid wordt gesteld mondeling of schriftelijk te reageren op de klacht. De afhandeling van een schriftelijke klacht gebeurt schriftelijk binnen een termijn van vier weken na indiening van de klacht. Een vakantieperiode, die in genoemde termijn plaatsvindt, heeft een opschortende werking.

### **Artikel 3    Landelijke klachtencommissie**

1.    Indien de klacht niet kan worden afgehandeld op schoolniveau richt de klager zich tot het bevoegd gezag van de Stichting voor Voortgezet Onderwijs Lelystad c.q. de bestuurder. Deze verwijst de klager naar de landelijke klachtencommissie tenzij toepassing wordt gegeven aan het 2<sup>e</sup> lid.
2.    Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
3.    De Stichting voor Voortgezet Onderwijs Lelystad heeft zich - met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad – aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Op klachten die worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie is het reglement van die commissie van toepassing.

### **Artikel 4    De vertrouwenspersoon**

1.    De scholen beschikken over ten minste twee vertrouwenspersonen, een man en een vrouw, die fungeren als aanspreekpunt bij klachten.
2.    De rector/directeur van de school wijst de vertrouwenspersonen aan.
3.    De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4.    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.    De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6.    Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de rector/directeur.
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 vertrouwenspersonen registreren de meldingen en brengen jaarlijks, of zo nodig tussentijds, aan het bevoegd gezag en de (G)MR schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden. De verslagen worden geanonimiseerd weergegeven.

### **Artikel 5    Slotbepalingen**

1.    Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2.    Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van het bestaan van deze regeling door middel van berichtgeving in de schoolgids van de school. Daarnaast kan deze regeling worden ingezien op en gedownload van de website van de SVOL: [www.svol.nl](http://www.svol.nl).

## **Artikel 6    Evaluatie**

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag geëvalueerd. De evaluatie wordt besproken in de GMR.

## **Artikel 7    Wijziging van het reglement**

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

## **Artikel 8    Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Het bevoegd gezag van de Stichting voor Voortgezet Onderwijs heeft deze regeling vastgesteld op 5 juni 2015 (na datum instemming GMR op 4 juni 2015) met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs.
4. Deze regeling treedt in werking op 5 juni 2015 (datum instemming GMR).

## Artikelgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

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 moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 2, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de rector/directeur 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 school 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 en grensoverschrijdend gedrag, zoals 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** worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel 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

Schoolbesturen zijn op grond van artikel 3 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrif met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### **Artikel 4**

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. De rector/directeur houdt bij de aanwijzing 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 twee vertrouwenspersonen per school: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

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.

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de rector/directeur van de betrokken school 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 rector/directeur, het bevoegd gezag, 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. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht 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.

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

#### **Artikel 5**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de vertrouwenspersonen kunnen in de schoolgids worden vermeld.