

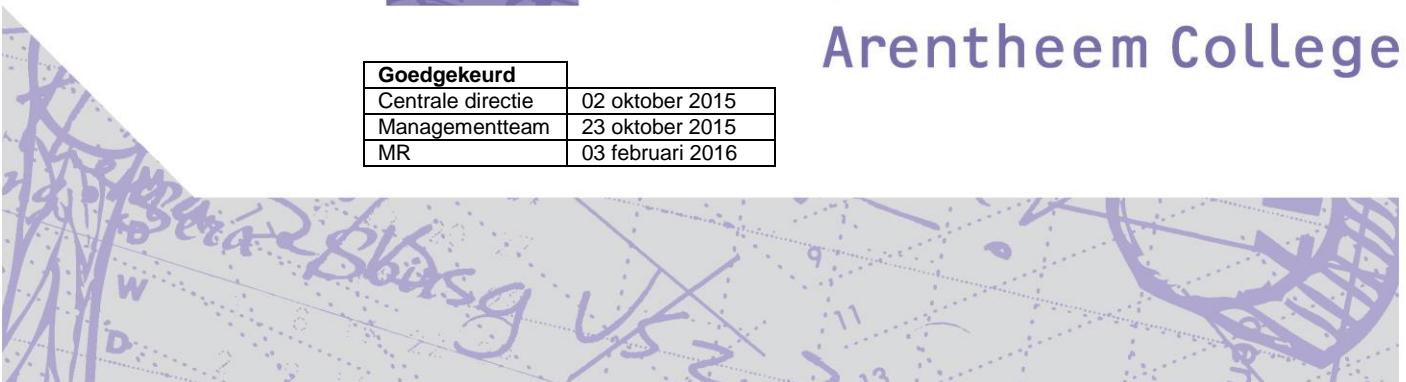


# Klachtenregeling 2016-2019



Arentheem College

Goedgekeurd	
Centrale directie	02 oktober 2015
Managementteam	23 oktober 2015
MR	03 februari 2016



# Klachtenregeling

*Soms gebeuren er op school dingen die niet kunnen...*

*Een goede klachtenregeling is belangrijk voor iedereen die betrokken is bij de school: leerlingen, ouders, leraren, ondersteunende medewerkers, schoolleiding en 'derden'. Een goede klachtenregeling zorgt ervoor dat de school de mogelijkheid heeft klachten serieus en formeel correct af te handelen, maar biedt de klager ook de mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen bij een onafhankelijke deskundige of instantie.*

## Hoofdstuk 1      Begripsbepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de school: het Arentheem College, een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. school: één van de vestigingen van het Arentheem College;
- c. commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, 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. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.4 en 6;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.4 en 7;
- h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, 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;
- i. Centrale directie: de algemeen directeur en het lid van de centrale directie van het Arentheem College in de zin van de Wet op het voortgezet onderwijs;
- j. Bestuur: het bestuur van de Stichting Christelijke Onderwijs Groep Vallei & Gelderland-Midden.

## Hoofdstuk 2      Behandeling van klachten

### Paragraaf 1      De procedure

*Een uitspraak vragen van de onafhankelijke klachtencommissie is niet de eerste stap, maar de laatste. Daarvoor zijn er de nodige pogingen ondernomen om met elkaar in gesprek te komen en te zoeken naar een oplossing. Hierdoor is het misschien niet nodig een klacht in te dienen en kan een vervelende en tijdrovende procedure bij de klachtencommissie worden vermeden. Hebben alle andere pogingen niet tot overeenstemming geleid, dan is het tijd een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.*

### Artikel 2      Indienen van een klacht

1. De klager bespreekt zijn voornemen tot het indienen van een klacht, niet zijnde een klacht met betrekking tot een mogelijk strafbaar feit een zedendelict betreffende, in eerste instantie met de directeur van de locatie. Indien dit gesprek niet leidt tot overeenstemming, is er voor de klager de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht.

2. Indien dit gesprek leidt tot het indienen van een formele klacht, dan dient de klager de klacht in bij:
  - A. de centrale directie (of als de klacht deze betreft, bij de voorzitter van het Bestuur). Indien dit naar mening van de klager niet tot een tevredenstellend resultaat heeft geleid, bestaat de mogelijkheid zich vervolgens te wenden tot
  - B. de klachtencommissie. Met dien verstande dat, waar het een bezwaar betreft met betrekking tot de (school- en/of centrale) examens, men zich dient te richten tot de Commissie van Beroep voor de examens. Zie hiervoor het Examenreglement.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. Indien de klacht bij de centrale directie wordt ingediend, verwijst deze de klager naar de vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vijfde lid.
5. De centrale directie kan de klacht zelf afhandelen indien men van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Van klachten die door de centrale directie of de klachtencommissie worden afgehandeld, wordt altijd melding gemaakt in het kwaliteitsverslag onderwijs.
6. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het tweede lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de centrale directie of naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
7. De centrale directie kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
9. De Algemeen directeur deelt de directeur van de betrokken school 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 3                    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 7, 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 centrale directie gemeld met omschrijving van reden(en).

### **Paragraaf 2                    De klachtencommissie**

### **Artikel 4                    Instelling en taken klachtencommissie**

De centrale directie sluit zich aan bij de Landelijke klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs.

### **Paragraaf 3                    Besluitvorming door de centrale directie**

### **Artikel 5                    Beslissing op advies van de klachtencommissie**

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

#### **Paragraaf 4** **Klachten over ongewenst gedrag – De vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon**

*De taak van de vertrouwenspersoon is het geven van informatie over de klachtenregeling (waar het gaat om ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie of geweld), hoe deze werkt en welke stappen er gezet kunnen of moeten worden.*

*De vertrouwenspersoon verwijst door naar de centrale directie, naar de externe vertrouwenspersoon of naar de onafhankelijke klachtencommissie. Hij bemiddelt dus niet.*

#### **Artikel 6** **Aanstelling en taak vertrouwenspersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn voor de medewerkers bij het Aretheem College twee vertrouwenspersonen benoemd (een vrouw en een man).
2. De centrale directie benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de schooldirectie.
3. De vertrouwenspersoon begeleidt een klager op alle terreinen binnen de school, met dien verstande dat zaken een zedendelict betreffende, of een vermoeden daarvan, onmiddellijk gemeld dienen te worden bij de centrale directie.  
(*Toelichting: het is een wettelijk voorschrift dat elke medewerker die kennis krijgt van een zedenzaak, of het vermoeden daaromtrent, dit per omgaande dient te melden bij het bevoegd gezag van de instelling.*)
4. Wanneer door de klager een beroep wordt gedaan op de vertrouwenspersoon in het geval dat er sprake is van een mogelijk strafbaar feit een zedendelict betreffende, verwijst de vertrouwenspersoon de klager door naar de externe vertrouwenspersoon zonder kennis te nemen van de inhoud van de klacht.

#### **Paragraaf 5** **De externe vertrouwenspersoon**

*Aan de school is een externe vertrouwenspersoon verbonden die benaderd kan worden in het geval er sprake is van een mogelijk strafbaar feit een zedendelict betreffende. Hij werkt in opdracht van het bevoegd gezag en is getraind in het onafhankelijk omgaan met dergelijke problemen. De externe vertrouwenspersoon kijkt samen met de indiener van de klacht welke stappen er verder moeten of kunnen worden gezet.*

#### **Artikel 7** **Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. De school beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt wanneer er sprake is van een klacht met betrekking tot een mogelijk strafbaar feit een zedendelict betreffende.
2. De centrale directie benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.

3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of de centrale directie.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de centrale directie te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de centrale directie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 8 Openbaarheid**

1. De centrale directie draagt er zorg voor dat deze regeling voor belanghebbenden ter inzage is en maakt openbaar op welke wijze dit is geregeld.
2. De centrale directie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 9 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de centrale directie, de vertrouwenspersonen, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

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

Deze regeling kan door de centrale directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 11 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de centrale directie.
2. De toelichting (cursief) maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Arentheem College'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016.