



**SCHOONHOVENS  
COLLEGE**

# Klachtenregeling

Schoonhovens College

	<b>Naam</b>	<b>Datum</b>
Instemming MR		5 maart 2024
Vastgesteld door het CvB	Sandra Niemeijer	16 februari 2024

## **Klachtenregeling**

Het bevoegd gezag: gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad stelt de volgende Klachtenregeling voor het de Schoonhovens College vast.

### **Inhoudsopgave**

1. Begripsbepaling
2. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon
3. Taken en bevoegdheden van de Landelijke Klachtencommissie
4. Indienen van een klacht
5. Intrekking van de klacht
6. Inhoud van de klacht
7. Beslissing op advies bevoegd gezag
8. Beslissing op advies Landelijke Klachtencommissie
9. Openbaarheid
10. Evaluatie
11. Wijziging van het reglement
12. Overige bepalingen

### **Preamble**

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd. De inwerkingtreding van de kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn sinds 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders, leerlingen en medewerkers klachten indienen over de gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan 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 een eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

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 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.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld. Voor de school geldende schoolvakantiedagen worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen niet meegerekend.

## HOOFDSTUK 1 Begripsbepaling

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. *Landelijke Klachtencommissie*: de commissie als bedoeld in artikel 8; Hierna te noemen: de Commissie;
  - b. *Bevoegd gezag*: wordt vertegenwoordigd door de rector-bestuurder.
  - 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 bevoegd gezag 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;
    - i. Gedraging: handelen of nalaten, waaronder valt het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.
    - ii. Ongewenst gedrag:
      1. Niet-passend gedrag van leerlingen of personeel jegens anderen zoals: intimidatie (waaronder manipulatie), agressie, geweld, pesten (zoals buitensluiten) en discriminatie (op grond van leeftijd, geslacht, geaardheid, geloof, afkomst of enig andere grond);
      2. Niet-passend gedrag van leerlingen of personeel aangaande het gebruik van de infrastructuur, werkomgeving, middelen en informatie van de stichting (zoals bedrijfsmiddelen, informatie, roken, alcohol en drugs, giften, gunsten, internet en e-mail);
      3. Seksuele intimidatie: seksueel getinte aandacht voor een persoon, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of ander non-verbaal gedrag, dat zowel onopzettelijk als opzettelijk kan zijn en dat door de klager als ongewenst, kwetsend of bedreigend wordt ervaren. Ook uitingen die niet tegen de klager gericht zijn, maar wel als ongewenst ervaren worden, kunnen hier onder vallen.
  - e. *Vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 4;
  - f. *Aangeklaagde*: een (ex)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
  - g. *Mediaton*: het bemiddelen in een geschil waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen klager en aangeklaagde begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijke gedragen en voor ieder van hen optimale besluitvorming te komen.

## HOOFDSTUK 2 Behandeling van de klacht

### **Artikel 2 Indienen van een klacht**

1. De klager dient schriftelijk via een e-mail aan Schoonhovens College Klachtenafhandeling de klacht in bij het bevoegd gezag. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klager de klacht indienen bij de Landelijke klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, wijst het bevoegd gezag de klager op het bestaan van externe vertrouwenspersonen (zie artikel 4).
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Indien het bevoegd gezag de klacht zelf kan afhandelen, deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf dagen schriftelijk mee dat de klacht wordt onderzocht.
8. De klacht wordt vastgelegd op een beveiligde plek die alleen voor het bevoegd gezag toegankelijk is. Persoonlijke informatie wordt tot maximaal 2 maanden na afronding van het onderzoek bewaard, tenzij:
  - a. Er een juridische procedure wordt ingezet. In dat geval moet de persoonlijke informatie worden bewaard tot er een uitspraak van de rechtsmacht plaatsvindt, nadat er (eventueel) beroep is aangetekend door de aangeklaagde partij.
  - b. De klacht ongegrond is verklaard. In dat geval wordt de persoonlijke informatie direct verwijderd.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich op elk gewenst moment in de procedure laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 3 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk via de e-mail ingediend en ondertekend door de ontvanger.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de landelijke klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist. De klager wordt in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Wordt hier niet aan voldaan, kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

### **Artikel 4 Benoeming en taken vertrouwenspersoon**

1. De school kent interne en externe vertrouwenspersonen. De interne vertrouwenspersoon is iemand die op school werkzaam is. Hij of zij is dichtbij, snel te bereiken en gemakkelijk aanspreekbaar. De externe vertrouwenspersoon staat meer op afstand en is onafhankelijk: iemand van buiten de school én buiten het schoolbestuur. De interne vertrouwenspersoon kan advies vragen aan de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwensperso(n)en. De

actuele contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van de school.

3. Het bevoegd gezag heeft de volgende externe vertrouwensperso(n)en aangesteld:  
Centrum voor Vertrouwenspersonen Plus  
Arnoud Kok, [arnoud@cvp-plus.nl](mailto:arnoud@cvp-plus.nl)  
Barbel Roeleveld, [barbel@cvp-plus.nl](mailto:barbel@cvp-plus.nl)  
Van Pomerenvaart 25, 2497 WZ Den Haag  
mail : [info@cvp-plus.nl](mailto:info@cvp-plus.nl)  
telefoonnummer: 070-2600032
4. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
5. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de afdelingsleider op te lossen of dat door mediation een oplossing kan worden bereikt. 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.
6. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de consequenties van de mogelijke vervolgstappen zodat klager een weloverwogen keuze kan maken. De vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.
7. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning bij gesprekken met de aangeklaagde en kan desgewenst ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.
8. De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de Landelijke Klachtencommissie indient. Een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend. De rol van de vertrouwenspersoon beperkt zich tot de begeleiding (mits nodig) bij de eerste beoordeling en het indienen van een klacht.
9. De vertrouwenspersoon handelt alleen met toestemming van de klager en neemt nooit buiten de klager om beslissingen over de (verdere) aanpak van een klacht.
10. De vertrouwenspersoon zorgt bij de te ondernemen werkzaamheden ervoor dat de anonimiteit van de klager is gewaarborgd, wanneer de klager dat wenst.
11. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
12. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
13. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
14. 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, uitgezonderd zaken die vallen onder de meldplicht in geval van seksuele intimidatie/seksueel geweld. De eis van zorgvuldigheid en geheimhouding vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
15. 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.
16. De vertrouwenspersoon handelt de klachtenondersteuning binnen een redelijke termijn af.
17. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
18. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

#### **Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de Landelijke Klachtencommissie**

Het Schoonhovens College is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie, hierna te noemen: de Commissie.

### **Artikel 6 Beslissing op advies door bevoegd gezag**

1. Indien de klacht door het bevoegd gezag wordt afgehandeld, deelt het bevoegd gezag binnen vier weken na afronding van zijn onderzoek schriftelijk een advies uit over de klacht aan de klager en aangeklaagde. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Het bevoegd gezag meldt de verlenging met redenen omkleed aan de klager en aangeklaagde.
2. Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de Landelijke Klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.
3. Het bevoegd gezag deelt in het advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
4. Het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.
5. Klager en aangeklaagde krijgen de gelegenheid hun zienswijze mondeling naar voren te brengen in een (bij voorkeur gezamenlijke) zitting.
6. Het bestuur kan mediation voorstellen om klager en aangeklaagde tot een oplossing te laten komen. De mediation heeft een opschortende werking voor de behandeling van de klacht.
7. In gecompliceerde situaties, bij gerede twijfel of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de Landelijke Klachtencommissie te vragen.
8. Het bevoegd gezag is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie. Tevens is het bevoegd gezag verplicht contact op te nemen met de vertrouwenspersoon als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf. Als uit overleg blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen.
9. Als de klager en/of aangeklaagde zich niet kunnen vinden in het oordeel van het bevoegd gezag, kunnen zij een beroep doen op de Commissie.

### **Artikel 7 Intrekken van de klacht**

Indien de klager de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde mee.

### **Artikel 8 Beslissing op advies Landelijke Klachtencommissie**

1. het Schoonhovens College heeft zich aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC),
  - a. Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht,
  - b. T: 0302809590,
  - c. E: info@onderwijsgeschillen.nl,
  - d. W: www.onderwijsgeschillen.nl
2. Op behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:  
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>.
3. Indien blijkt dat klager geen of onvoldoende pogingen heeft gedaan om de klacht binnen het Schoonhovens College (op school of bij het bestuur) aan de orde te stellen, kan de LKC de klacht voorleggen aan de school of het bestuur. De LKC vraagt het Schoonhovens College of er mogelijkheden zijn intern tot een oplossing te komen. De LKC neemt de klacht alsnog in behandeling als er binnen 14 dagen geen oplossing is bereikt. De LKC kan, naar eigen inzicht, een voorstel tot mediation aan partijen voorleggen.

4. De klachtencommissie geeft advies aan het bestuur over: a. (on)gegrondheid van de klacht; b. het nemen van maatregelen; c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
5. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de Commissie 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 Commissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
6. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Het bevoegd gezag meldt de verlenging met redenen omkleed aan de klager en aangeklaagde.
7. De beslissing wordt door het bevoegd gezag niet genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
8. Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard, kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Commissie.
9. De Commissie zal de klacht niet in behandeling nemen als:
  - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan de eisen als bedoeld in Artikel 3 'Inhoud van de klacht';
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
10. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de Landelijke klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.
11. Het bevoegd gezag informeert terstond de medezeggenschapsraad in het geval de Commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## **HOOFDSTUK 3 Slotbepalingen**

### ***Artikel 9 Openbaarheid***

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

### ***Artikel 10 Evaluatie***

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### ***Artikel 11 Wijziging van het reglement***

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

### ***Artikel 12 Overige bepalingen***

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, besluit het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “klachtenregeling van het Schoonhovens College”.
4. Deze regeling treedt in werking vanaf maart 2024 en vervangt daarmee de voorgaande regeling.