

# Klachtenregeling



## SCHOONHOVENS COLLEGE

vwo | havo | vmbo

Het bevoegd gezag, Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Schoonhoven, heeft, gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs en gehoord door de medezeggenschapsraad deze klachtenregeling vastgesteld.

*Met deze regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school; een veilig en prettig schoolklimaat*

besproken in directievergadering :	13 oktober 2020
vastgesteld door bestuur :	16 december 2020
MR instemming :	8 december 2020
Raad van toezicht akkoord	15 december 2020
evaluatie :	bij landelijke wijzigingen, doch minimaal elke 4 jaar
communicatie :	extern website

Deze code heeft een relatie tot :

- de regeling Omgaan met een vermoeden van een misstand in het VO, “Klokkenluidersregeling”
- de Integriteitscode

## Preambule Klachtenregeling Schoonhovens College

Verreweg de meeste klachten of meningsverschillen over de dagelijkse gang van zaken in de school, zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze kunnen 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. Er wordt dan gesproken over 'een klacht in formele zin'.

Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de Artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder e. In de schoolgids van de school en op de website staat beschreven waar deze klachtenregeling te vinden is en wie de contactpersonen van de school zijn. Ook de naam van de externe vertrouwenspersoon staat hierin genoemd. Tevens zijn de gegevens van het bevoegd gezag te vinden in de schoolgids.

Zoals gezegd worden de meeste klachten en meningsverschillen in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel, schoolleiding en locatiedirectie afgehandeld. Naar ieders tevredenheid.

### Wat is de logische volgorde bij een dergelijke klacht of meningsverschil?

1. De klacht wordt aangekaart bij de **betrokken persoon**.
2. Indien men het lastig vindt om de klacht met de betrokken persoon te bespreken, of het lukt niet nader tot elkaar te komen in de betreffende kwestie, dan kan een ouder/leerling de klacht eerst met de mentor bespreken en als de klacht niet oplost zich wenden tot de afdelingsleider (indien deze geen direct betrokkenen zijn).
3. Wanneer de klacht tot nog toe niet afgehandeld kan worden, kan men zich wenden tot de **locatiedirecteur**
4. Indien de klacht op locatieniveau niet afdoende is afgehandeld, dan kan men in beroep gaan bij **het bevoegd gezag, zijnde het College van Bestuur van StOVOS**. Op dat moment is er sprake van een 'een klacht in formele zin'.
5. Indien de klacht door het bevoegd gezag niet naar wens is afgehandeld, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de **Landelijke Klachtencommissie**

Uiteraard is het te allen tijde mogelijk dat een klacht besproken wordt met de vertrouwenspersoon van de school (intern) of de vertrouwenspersoon (extern).

Ook is het mogelijk om 'een klacht in formele zin' direct schriftelijk in te dienen bij de landelijke klachtencommissie.

Het Schoonhovens College beseft dat er altijd situaties zijn waarin een klacht onvermijdelijk is. Daarvoor dient deze klachtenregeling. Tegelijkertijd beseffen wij dat veel meningsverschillen en klachten op een goede en constructieve manier worden opgelost. Door alle betrokkenen binnen onze school. Daar zijn we trots op.

Schoonhoven, 13 oktober 2020  
mevr. J. Steenvoorden  
bestuurder a.i.

## Model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs

*De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren. Voor het voortgezet onderwijs is het onderwerp "klachtenregeling" uitgewerkt in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs.*

*De landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleiders-organisaties bereikten indertijd een akkoord over één landelijk in te voeren Modelklachtenregeling. Hiermee hoopten zij een zorgvuldige behandeling van klachten voor elke school te bereiken, waarbij zowel het belang van de betrokkenen als het belang van de school wordt gediend. Het onderstaande model is gebaseerd op de Modelklachtenregeling die indertijd door de genoemde organisaties is vastgesteld en kan desgewenst aangepast worden.*

*Een belangrijk keuzepunt is de vraag of het bevoegd gezag van de instelling voor een eigen klachtencommissie kiest danwel de voorkeur geeft aan aansluiting bij een bestaande regionale of landelijke klachtencommissie. In dat laatste geval zijn voorschriften over de klachtencommissie en de behandeling van een klacht (zie de paragrafen 3 en 4 van het model) van toepassing, zoals die door regionale of landelijke klachtencommissie in hun eigen reglement zijn vastgesteld.*

*De wetgever kent de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en het instemmingsrecht toe met betrekking tot de vaststelling en wijziging van de klachtenregeling aan de school.*

Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Schoonhoven, handelend onder Schoonhovens College gelet op artikel 24b 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. Bevoegd gezag: bestuurder van Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Schoonhoven (omschrijving van het orgaan of functionaris die in de eigen organisatie als bevoegd gezag c.q. bestuur functioneert)
  - c. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - d. 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;
  - e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - 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 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, tegen wie een klacht is ingediend;
  - h. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

## HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

### Paragraaf 1: De vertrouwenspersoon

#### Artikel 2: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de **interne** vertrouwenspersoon. De benoeming van de interne vertrouwenspersoon vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. Het bevoegd gezag stelt de externe vertrouwenspersoon aan.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling 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.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover 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 klachtencommissie of het bevoegd gezag.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. 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.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### Contactgegevens vertrouwenspersoon

- interne vertrouwenspersoon :  
zie de actuele vertrouwenspersonen op de website van de school
- externe vertrouwenspersoon :  
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

### Paragraaf 2: De klachtencommissie

#### Artikel 3: Contactgegevens klachtencommissie

#### Contactgegevens Landelijke Klachtencommissie

website : <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>  
Telefoon : 030 - 280 9590  
Faxnummer : 030 - 280 9591  
mailadres : [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
postadres : Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht  
Bezoekadres : Gebouw Woudstede, Zwarte Woud 2, Utrecht

Voor inhoudelijke vragen kunt u terecht bij:

- Ouders en Onderwijs, of: 088 - 605 0101 (ouders)
- LAKS, of: 030 - 790 0910 (leerlingen)

### **paragraaf 3. Het proces**

#### **Artikel 4: Indienen van een klacht**

Voor een procedure 'klacht in formele zin' wordt verwezen naar het reglement voor klachtbehandeling bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Klager dient conform het reglement van de LKC de klacht in te dienen bij de LKC. Het reglement is te vinden op de website van de [Stichting Onderwijsgeschillen](#).

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)  
Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Hoe verder na een advies van de LKC?

De LKC geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan tevens aanbevelingen doen. Het bestuur deelt de klager en de LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies mee of het bestuur het advies deelt en/of opvolgt en of het bestuur naar aanleiding van het advies maatregelen zal nemen en zo ja welke. Het bestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Op grond van artikel 8 van de Wet medezeggenschap op scholen heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad een algemeen informatierecht over elk advies van de LKC waarbij de LKC een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de eventueel maatregelen die het bestuur naar aanleiding van het advies zal nemen.

### **HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 5: Openbaarheid**

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

#### **Artikel 6: Evaluatie**

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

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

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van het instemmingsrecht van de medezeggenschapsraad.

#### **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. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 13 oktober 2020

De regeling is vastgesteld op 16 december 2020