

KLACHTENREGELING STICHTING CVO BAARN SOEST
GELDEND VOOR DE SCHOLEN VALLEND ONDER DE STICHTING:
GRIFTLAND COLLEGE TE SOEST
WALDHEIM-MAVO TE BAARN
2020

PREAMBULE

De wet op het voortgezet onderwijs verplicht CVO Baarn/Soest om een klachtenregeling vast te stellen en een klachtencommissie in te stellen. Volgens de wet kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen van het bestuur of het personeel.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie. Door de klachtenregeling ontvangen het bestuur en de school signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Met de klachtenregeling van CVO Baarn/Soest streven we daarom naar een zorgvuldige behandeling van klachten. Zo wordt niet alleen het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school.

Het spreekt voor zich dat klachten op een behoorlijke manier worden afgehandeld. Daarbij nemen we ook ten opzichte van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht. Als een klacht die is ingediend onterecht blijkt te zijn, zullen het bestuur en de directie van de school zich inspannen om de betrokkene indien nodig zo goed mogelijk te rehabiliteren.

Elke school heeft een voorfase klachtbehandeling. Deze voorfase biedt de mogelijkheid een klacht op school af te handelen. Pas als daar geen oplossing uit volgt kan de klacht officieel ingediend worden bij de klachtencommissie.

CVO Baarn/Soest heeft één klachtencommissie ingesteld voor de klachtenregeling en de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. Het adres van de klachtencommissie is: Postbus 316, 3760 AH Soest. E-Mail: info@cvoBaarnsoest.nl.

SCHEMATISCHE WEERGAVE

Binnen CVO Baarn/Soest bestaan drie typen klachten. Voor elk type klacht geldt een aparte regeling, bestaat een bevoegde instantie en is de voorfase klachtbehandeling wel of niet van toepassing.

	Toepasselijke regeling	Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau	Bevoegde instantie
Algemene klachten	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Rector/Directeur Klachtencommissie
Persoonlijke integriteit	Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie
Leerling kwesties	Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Voorfase niet van toepassing	Rector/Directeur regionale commissie

Algemene klachten

Klachtafhandeling dient primair op schoolniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op school de zaak op te lossen dan kan de klager alsnog besluiten om de klachtencommissie in te schakelen. De klachtencommissie neemt een algemene klacht pas in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen.

Persoonlijke integriteit

Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit, te weten seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, zijn zodanig van aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Deze klachten gaan rechtstreeks naar de klachtencommissie, met toepassing van de "Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie".

Leerling kwesties

De voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is evenmin van toepassing bij kwesties rondom de toelating, bevordering/afwijzing tot een volgend leerjaar, schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het eindexamen. Deze zaken worden ook niet doorverwezen naar de klachtencommissie, maar in bezwaar en beroep behandeld door de rector of directeur/ regionale commissie op de wijze zoals vermeld is in het "Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken".

TOELICHTING VOORFASE KLACHTBEHANDELING OP SCHOOLNIVEAU

Elke school wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Mocht zich echter toch een klacht voordoen, dan moet deze klacht op een effectieve manier worden opgelost. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnenschools kunnen worden opgelost. De school hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen eenieder worden geuit. De persoon binnen de school die de klacht ontvangt heeft de verantwoordelijkheid om hier iets mee te doen. Deze fase is informeel.
- Schriftelijk klachten kunnen het vervolg zijn op een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de aangeklaagde.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de rector/directeur, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/aangeklaagde zelf of, als dat niet mogelijk is, door zijn direct leidinggevende.

De afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager
- De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten
- Eventueel informatie vragen aan derden
- Afhandeling binnen redelijke termijn.

Indien een klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is ingediend, dient ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen.

De afronding van een schriftelijke klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling van de rector/directeur aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied.

De klager heeft vervolgens altijd nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van CVO Baarn/Soest.

Het bevoegd gezag van de stichting CVO Baarn/Soest, gelet op artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs - gehoord de medezeggenschapsraad / gemeenschappelijke 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: de bestuurder van de stichting CVO Baarn/Soest;
 - 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 danwel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - f. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - g. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - h. 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;

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon

Artikel 3: 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 vertrouwenspersoon.
3. 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.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
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 vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor beide scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapraad, aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De (plaatsvervangende) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden kunnen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en niet werkzaam zijn voor of bij het bevoegd gezag.

5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 6: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar voor maximaal 2 perioden.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 4: De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen 6 maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag 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 8: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9: 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, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 10: Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 11: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 12: Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13: Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 14: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 15: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school 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 bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid 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.
4. Het bevoegd gezag informeert terstond de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad in het geval de klachtencommissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 16: 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 17: Evaluatie

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

Artikel 18: Wijziging van het reglement

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

Artikel 19: 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 1 mei 2020

De regeling is vastgesteld met goedkeuring van de GMR op 4 maart 2020