



# KLACHTENREGELING

## INHOUD

Inleiding	3
Aanhef	3
Begripsbepalingen	4
Artikel 1	4
Behandeling van de klachten	4
Paragraaf 1: De contactpersoon	4
Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon	4
Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon	4
Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	4
Paragraaf 3: De klachtencommissie	5
Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie	5
Artikel 5: Samenstelling klachtencommissie	5
Artikel 6: Zittingsduur	5
Paragraaf 4: De procedure bij de klachtencommissie	5
Artikel 7: Indienen van een klacht	5
Artikel 8: Intrekken van de klacht	6
Artikel 9: Inhoud van de klacht	6
Artikel 10: Vooronderzoek	6
Artikel 11: Hoorzitting	6
Artikel 12: Advies	7
Artikel 13: Quorum	7
Artikel 14: Niet-deelneming aan de behandeling	7
Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag	7
Artikel 15: Beslissing op advies	7
Slotbepalingen	7
Artikel 16: Openbaarheid	7
Artikel 17: Evaluatie	7
Artikel 18: Wijziging van het reglement	7
Artikel 19: Overige bepalingen	8

Kenmerk	: Beleidsstukken\Klachtenregeling
Datum voorgenomen besluit CvB	: 09-03-2017
Datum instemming MR	: 06-04-2017
Datum vaststelling CvB	: 07-04-2017
Datum uitdraai	: 10-04-2017
Datum evaluatie en bijstelling	: na 4 jaar

## Inleiding

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing wanneer men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, of naar het oordeel van de klager niet voldoende oplevert, kan daarna overleg met onder anderen de leerlingbegeleider/mentor, de directeur/rector, de voorzitter College van Bestuur plaatshebben. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.

De klachtencommissie gaat eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Heeft klager bijvoorbeeld getracht om het probleem met de aangeklaagde of met de directeur/rector op te lossen?

## Aanhef

Het College van Bestuur in zijn hoedanigheid als bevoegd gezag van het Tabor College,

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;

gehoord de medezeggenschapsraad;

stelt de volgende klachtenregeling vast.

# Begripsbepalingen

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *school* een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs
- b. *bevoegd gezag* College van Bestuur van het Tabor College
- 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 school, 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. *contactpersoon* de persoon als bedoeld in artikel 2
- g. *vertrouwenspersoon* de persoon als bedoeld in artikel 3
- h. *aangeklaagde* 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 school, tegen wie een klacht is ingediend

## Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1: De contactpersoon

#### Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er zijn op iedere locatie ten minste twee contactpersonen (een man en een vrouw) die de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

### 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. Voor de vertrouwenspersoon kan aansluiting gezocht worden bij de landelijke geschillencommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de MR. Schorsing en ontslag vinden slecht plaats na overleg met de MR.
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 voor zover 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 interne klachtencommissie**

#### Artikel 4: Instelling en taken interne klachtencommissie

1. Er is één interne klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De interne 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.
3. De interne 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 interne 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 interne klachtencommissie heeft beëindigd. De plicht tot geheimhouding vervalt als er sprake is van strafbare feiten.
4. De interne klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### Artikel 5: Samenstelling interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie bestaat uit het CvB (voorzitter van de commissie) en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de MR.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De interne klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De interne klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### Artikel 6: Zittingsduur

1. De twee op voordracht van de MR benoemde (plaatsvervangende) leden van de interne klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De leden (behoudens de voorzitter) kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### **Paragraaf 4: De procedure bij de interne klachtencommissie**

#### Artikel 7: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de interne klachtencommissie:  
adres: Postbus 34  
1620 AA Hoorn
2. De klacht dient binnen vier (werk)weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de interne klachtencommissie anders beslist. In uitzonderlijke gevallen kan van de termijn worden afgeweken.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of interne klachtencommissie.
4. 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 interne klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt de interne klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur/rector van de betrokken locatie schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de interne klachtencommissie.
9. Is de klacht gericht tegen het bevoegd gezag, dan zal de voorzitter van de Raad van Toezicht de taken van het bevoegd gezag, zoals in deze regeling omschreven, overnemen.
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 interne klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur/rector van de betrokken locatie 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/rector van de betrokken locatie gemeld.

#### Artikel 10: Vooronderzoek

1. De interne 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 zonodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. De interne klachtencommissie bepaalt of de ingediende klacht:
  - a. wordt doorverwezen naar een functionaris binnen de school (bijvoorbeeld een directie- of MT-lid);
  - b. door de interne klachtencommissie zelf behandeld kan worden zoals in dit reglement beschreven is, of
  - c. wordt doorverwezen naar de externe klachtencommissie.
3. In geval de interne klachtencommissie de klacht onder categorie a of c van het tweede lid rangschikt, meldt de interne klachtencommissie dit oordeel aan de klager, de aangeklaagde en de directeur/rector.

#### 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 drie weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de interne klachtencommissie anders bepaalt. Dat betekent dat er meerdere zittingen zijn.
3. De interne 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 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.
7. Het verslag van de hoorzitting wordt ter informatie gezonden aan de deelnemer van die hoorzitting in artikel 11, lid 5a bedoelde persoon/personen. Dat betekent dat ieder het verslag van het eigen gesprek ontvangt en niet het verslag van het gesprek met de wederpartij. Inhoudelijk aantoonbare onjuistheden kunnen, binnen vijf dagen na verzending, worden aangegeven aan de interne klachtencommissie. Deze zal de onjuistheden corrigeren en aan het bevoegd gezag melden.

#### Artikel 12: Advies

1. De interne klachtencommissie beraadslaagt achter gesloten deuren en formuleert, op voorstel van de voorzitter van de commissie, het eindoordeel.
2. De interne klachtencommissie geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
3. De interne klachtencommissie kan in haar oordeel tevens een aanbeveling doen over te treffen maatregelen.

#### Artikel 13: Quorum

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

#### Artikel 14: Niet-deelneming aan de behandeling

1. De voorzitter en de leden van de interne klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
2. De voorzitter en de leden van de interne klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien zij de partij zijn waartegen de klacht is ingediend.

### **Paragraaf 5: Formele besluitvorming door het bevoegd gezag**

#### Artikel 15: Bekendmaking beslissing

1. Binnen twee weken na ontvangst van het eindoordeel van de interne klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur/rector van de betrokken school het eindoordeel van de commissie mee. Afschrift van deze mededeling wordt gezonden aan de leden van de interne klachtencommissie.
2. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **Slotbepalingen**

#### Artikel 16: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag stelt deze regeling via de website van de 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 interne klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd. In onderling overleg tussen deze partijen wordt besproken op welke manier de evaluatie wordt gedaan. Het initiatief hiervoor ligt bij het bevoegd gezag.

#### Artikel 18: Wijziging van het reglement

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

Artikel 19: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'interne klachtenregeling Tabor College'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2017.

Deze regeling is vastgesteld door het College van Bestuur op .... na instemming door de MR op .....