



KLACHTENREGELING STOVOG



Pre-ambule voor ouders/leerlingen

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Voorkomende onderwerpen kunnen zijn:

- Begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- Communicatie
- Schorsing c.q. verwijdering
- Pesten
- Ongewenste intimiteiten
- Discriminatie
- Groepsindeling, toelating of bevordering

Vaak worden zulke problemen in onderling overleg opgelost. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er.

U kunt hiervoor het volgende stappenplan gebruiken:

- **De mentor**
De eerst aangewezen met wie u uw klacht kunt bespreken, is de mentor. Deze zal uw klacht bespreken met alle betrokkenen en naar u terugkoppelen. We hopen dat uw klacht daarmee is afgehandeld.
- **De contactpersoon**
Als u van mening bent dat uw klacht nog niet is verholpen nadat u contact hebt gehad met de mentor, kan de mentor u doorverwijzen naar de contactpersoon van de school. De contactpersoon zal uw klacht niet zelf behandelen, maar geeft u advies over mogelijke verdere stappen. Daarbij onderscheiden we twee mogelijkheden.

1

Mogelijkheid 1

De afdelingsleiding/schoolleiding

Indien u vindt dat uw klacht na behandeling door de mentor niet afdoende is beantwoord, kunt u terecht bij de afdelingsleider/schoolleiding. Uw klacht wordt onderzocht en er wordt gepoogd een oplossing te vinden.

College van Bestuur

Indien u nog steeds van mening bent dat uw klacht niet of onvoldoende is beantwoord, meldt u dit schriftelijk bij het bestuur. Op dit moment treedt de klachtenregeling in werking. Deze ligt ter inzage op de scholen en staat op de website van Stovog. Het College van Bestuur zal uw klacht volgens de klachtenregeling bespreken, mogelijk een hoorzitting organiseren en een besluit nemen over uw klacht. U krijgt hierover schriftelijk bericht van het College van Bestuur.

Mogelijkheid 2

Externe Vertrouwenspersoon

Indien uw klacht vertrouwelijke zaken betreft, verwijst de contactpersoon u door naar de vertrouwenspersoon (zie artikel 3 Klachtenregeling Stovog). De vertrouwenspersoon begeleidt u dan verder.



Klachtenregeling Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Gouda

Het College van Bestuur van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Gouda, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs en gehoord hebbende de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast:

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- 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 College van Bestuur 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; *
- e. bezwaar; bezwaar tegen een besluit door of namens het College van Bestuur;*
- f. besluit: een besluit door of namens het College van Bestuur op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht;
- g. College van Bestuur; het hoogste bestuursorgaan binnen de stichting;
- h. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- i. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- j. 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 College van Bestuur 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;

**waar er geen scheiding gemaakt hoeft te worden tussen klacht of bezwaar, wordt verder over klacht gesproken. Wanneer er duidelijk verschil bestaat, zullen de termen klacht en bezwaar afzonderlijk genoemd worden. In alle overige gevallen is de term klacht tevens toepasbaar op de term bezwaar.*

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er zijn op iedere school ten minste twee contactpersonen, een mannelijke en een vrouwelijke.
2. De contactpersoon heeft een verwijzende en informerende taak.
3. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersonen. De benoeming vindt per school plaats op voorstel van de medezeggenschapsraad.



Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.
3. De stichting maakt gebruik van de diensten van externe vertrouwenspersonen.
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 voor zover 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 College van Bestuur.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur 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 College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het College van Bestuur die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. Het College van Bestuur is hiervoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het College van Bestuur 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 College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.



Paragraaf 4 Klachtbehandeling

Artikel 5 Indienen van een klacht of bezwaar

1. De klager dient de klacht/het bezwaar in bij
 - a. het College van Bestuur;
 - of
 - b. de klachtencommissie.
2. Een klacht tegen een gedraging of beslissing dient binnen een jaar te worden ingediend.
3. Een bezwaar tegen een besluit dient binnen 6 weken na het besluit te worden ingediend (AWB art 6.7)
4. Indien de klacht/het bezwaar bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan lid 5. Na een beslissing van het College van Bestuur kan klager de klacht alsnog indienen bij de klachtencommissie.
5. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht intern kan/moet worden afgehandeld.
6. De Landelijke klachtencommissie kan besluiten
 - a. de klacht in behandeling te nemen en een advies aan het College van Bestuur te formuleren;
 - b. het College van Bestuur vragen de klacht eerst zelf behandeling te nemen;
 - c. mediation aanbieden.
7. 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 College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
8. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
9. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
10. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie deelt de klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en nader onderzoekt.
11. Het College van Bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.
12. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 5A Rechtspositie personeel

1. Bezwaren tegen rechtspositionele besluiten kunnen enkel worden ingediend bij het College van Bestuur binnen een termijn van zes weken. Na besluit op bezwaar kan medewerker binnen zes weken administratief beroep bij de bestuursrechter aantekenen tegen het besluit op bezwaar.
2. Vanaf 1 januari 2017 kan een medewerker bezwaar indienen tegen een besluit met betrekking tot een disciplinaire maatregel of overplaatsing bij de Landelijke Beroepscommissie Funderend Onderwijs, ondergebracht bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Deze commissie oordeelt niet over ontslagzaken. Daarvoor blijft het vorige lid van toepassing.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, wordt dit meegedeeld door het College van Bestuur dan wel door de klachtencommissie aan alle betrokken partijen.



Artikel 7 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt hiervan terstond een verslag gemaakt door ontvanger als bedoeld in artikel 5 lid 1 en ter ondertekening aangeboden aan de klager.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste en tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager en de aangeklaagde, en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 8 Vooronderzoek

1. Bij interne behandeling door het College van Bestuur zal het College van Bestuur alle gewenste inlichtingen inwinnen. Hij kan daartoe deskundigen inschakelen en zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting.
2. Bij externe behandeling door de klachtencommissie is de commissie 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 College van Bestuur vereist.

Artikel 9a Hoorzitting bij interne behandeling van een klacht

1. Het College van Bestuur bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin klager en aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier werkweken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het College van Bestuur anders bepaalt.
3. Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de vergadering laten bijstaan door een deskundige of laten vertegenwoordigen door een daartoe door klager schriftelijk gemachtigde.
4. Van het horen kan worden afgezien indien de klager aangeeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat
 - a. De namen van de aanwezigen;
 - b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
 - c. Het verslag wordt ondertekend door een lid van het College van Bestuur en als bijlage toegevoegd aan het besluit op de klacht.

5

Artikel 9b Hoorzitting bij klachtencommissie

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.
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.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 10 Advies aan College van Bestuur door klachtencommissie

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen c.q. advies schriftelijk aan het College van Bestuur, 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 College van Bestuur.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies aan het College van Bestuur een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel tevens 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 College van Bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 11 Quorum

1. Voor het houden van een zitting bij interne behandeling is vereist dat ten minste twee niet bij de klacht betrokken leden van het College van Bestuur aanwezig zijn.
2. Voor het houden van een zitting door de klachtencommissie is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie aanwezig zijn.

6

Paragraaf 5 Besluitvorming door het College van Bestuur op advies

Artikel 12 Beslissing/Besluit op klacht/bezwaar door College van Bestuur bij interne behandeling.

1. Het College van Bestuur beraadslaagt en neemt een besluit naar aanleiding van de klacht binnen vier werkweken en bij een hoorzitting binnen vier werkweken na de hoorzitting.
2. Het College van Bestuur informeert klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd aangaande het genomen besluit met inachtneming van de daartoe gestelde termijnen.

Artikel 13 Besluit op advies klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur 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 College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De mededeling conform het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet gedaan voordat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.



Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 14 Openbaarheid

1. Het College van Bestuur publiceert deze regeling op de <https://stovog.nl>
2. Op de websites van de scholen staat een verwijzing naar de regeling.
3. Het College van Bestuur publiceert tevens de bijbehorende oplegger op de website.
4. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 15 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 16 Wijziging van de regeling

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving.

Artikel 16 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stovog".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2017.

De regeling is vastgesteld op 31 maart 2017.