

Klachtenregeling Alliantie Voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal

Het bevoegd gezag van de Alliantie Voortgezet Onderwijs, gelet op de invoering van de kwaliteitswet ingevolge waarvan in artikel 24b WVO de verplichting wordt opgenomen voor een regeling ter behandeling van klachten;

gehoord de GMR,

stelt de volgende klachtenregeling vast waarbij gebruik gemaakt wordt van de bovenschoolse klachtencommissie zoals deze in stand gehouden wordt door de Contactgroep Schoolleiders V.O. Nijmegen en omgeving, nader te noemen CSN.

De regeling bestaat uit 3 onderdelen:

- De klachtenregeling vastgesteld door de CSN
- Een bijlage betreffende de procedure bij klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie (inclusief gedragsregels ter preventie van seksuele intimidatie) en agressie en geweld
- Een bijlage betreffende de Bovenschoolse Klachtencommissie van de CSN (extern)

Klachtenregeling vastgesteld door de CSN:

Inhoudsopgave

	pagina
Artikel 1	Begripsbepalingen 2
Artikel 2	Contactpersoon 2
Artikel 3	Vertrouwenspersoon 3
Artikel 4	Klachtencommissie 4
Artikel 5	Klachtenprocedure 4
Artikel 6	Besluitvorming na advies van de Klachtencommissie 5
Artikel 7	Bekendmaken van de regeling 5
Artikel 8	Wijzigingen 5
Artikel 9	Slotbepalingen 5

Artikel 1 **Begripsbepalingen**

- 1.1. **Bestuur**
bestuur van de Alliantie Voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal
De Alliantie Voortgezet Onderwijs is het bestuurlijk samenwerkingsverband van:
- Het Dominicus College
 - Het Maaswaalcollege
 - Het Stedelijk Gymnasium Nijmegen
 - Het Lindenholt College
 - De Stedelijke Scholengemeenschap Nijmegen
 - Pax Christi College
 - Technische School Jonkerbosch
- 1.2. **Klacht**
Een op oplossing gerichte uiting van onvrede, waarvoor geen andere voorziening op grond van een wettelijke regeling voor de klager openstaat, over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van/door de aangeklaagde.
- 1.3. **Klager**
Een (ex-)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het 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 bij de directie, het bestuur of de klachtencommissie.
- 1.4. **Aangeklaagde**
Een (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, tegen wie een klacht is ingediend.
- 1.5. **Contactpersoon**
Een door de rector of directeur van de school aangewezen persoon die als eerste aanspreekpunt binnen de school functioneert en die de klager doorverwijst / kan doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon.
- Vertrouwenspersoon**
Een door het bestuur aangestelde persoon die bij klachten als aanspreekpunt functioneert zoals nader omschreven in artikel 3.
- 1.7. **Klachtencommissie**
Een door de CSN in overleg met de deelnemende schoolbesturen ingestelde commissie die is belast met onderzoek van klachten en tevens is belast met advisering en rapportage hieromtrent aan het bestuur.
Deze commissie wordt nader omschreven in de bij deze regeling behorende bijlage.

Artikel 2 **Contactpersoon**

- 2.1. Er zijn op iedere school tenminste twee contactpersonen die als eerste aanspreekpunt binnen de school functioneren: een voor de klager en een voor de aangeklaagde. De contactpersoon heeft een voorlichtende en begeleidende rol. De contactpersoon verwijst / kan verwijzen de klager naar de vertrouwenspersoon.

- 2.2. De contactpersonen worden, na overleg met de MR, benoemd door de directie van de school en hebben het vertrouwen van alle bij de school betrokken partijen.
- 2.3. Indien de contactpersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken kan hij deze ter kennis brengen van de directie van de school.
- 2.4. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.
- 2.5. Het bevoegd gezag stelt de contactpersoon in de gelegenheid om zijn taken naar behoren te vervullen. Met name geldt dit de mogelijkheid tot scholing.

Artikel 3 Vertrouwenspersoon

- 3.1. Het bestuur stelt één of meer vertrouwenspersonen aan, bij voorkeur minstens een man en een vrouw. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
- 3.2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming geldt voor twee jaar; aanstelling voor een volgende periode van twee jaar is mogelijk.
- 3.3. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur. Jaarlijks doet de vertrouwenspersoon hierover schriftelijk verslag aan het bestuur.
- 3.4. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding blijft na beëindiging van de functie van vertrouwenspersoon van kracht.
- 3.5. Het bestuur stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid om zijn taken naar behoren te vervullen. Met name geldt dit de mogelijkheden tot scholing.
- 3.6. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing mogelijk is dan wel of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon geeft de klager in overweging om al naar gelang de ernst van de zaak:
 - a. geen klacht in te dienen
 - b. door bemiddeling een oplossing te vinden
 - c. de klacht in te dienen bij de directie of het bestuur
 - d. de klacht in te dienen bij de klachtencommissie
 - e. aangifte te doen bij justitie.In het geval dat een minderjarige als klager optreedt kunnen de ouders/verzorgers met instemming van de leerling door de vertrouwenspersoon hiervan in kennis worden gesteld.
- 3.7. De vertrouwenspersoon kan, indien klager hiermee instemt, als bemiddelaar optreden en kan voorts indien noodzakelijk en/of gewenst de klager naar andere instanties, zo mogelijk gespecialiseerd in opvang en nazorg, verwijzen.
- 3.8. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent waar nodig en gewenst bijstand bij het doen van aangifte bij justitie.
- 3.9. De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen bij de klager, de aangeklaagde, evenals bij getuigen en anderen, voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt. Hij neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de direct betrokkenen.

- 3.10. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directie, het bestuur of de klachtencommissie.
- 3.11. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.

Artikel 4 **Klachtencommissie**

- 4.1. Het bestuur maakt gebruik van een klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 24b lid 2 sub a WVO.
- 4.2. Deze klachtencommissie is bovenschools en ingesteld door de CSN. Bevoegdheden en werkwijze van de commissie worden nader geregeld in de bijlage welke deel uitmaakt van deze regeling.

Artikel 5 **Klachtenprocedure**

- 5.1. De klager dient, eventueel door tussenkomst van de vertrouwenspersoon, de klacht in bij:
 - a. een betrokkene als bedoeld in 1.4.; of
 - b. de directie; of
 - c. het bestuur; of
 - d. de klachtencommissie. Afhandeling geschiedt volgens de procedure van deze commissie zoals omschreven in de bijlage van deze klachtenregeling.
- 5.2. Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Van een schriftelijk ingediende klacht krijgt de klager binnen een week een bericht van ontvangst. Tegelijk ontvangen de aangeklaagde en het bestuur een afschrift van de ingediende klacht. Een anoniem ingediende klacht wordt in principe niet in behandeling genomen.
- 5.3. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
- 5.4. Indien een klacht wordt ingediend bij de directie of het bestuur beslissen deze instanties of zij de klacht zelfstandig afhandelen dan wel de klager in overweging geven de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Ingeval van zelfstandige afhandeling wordt de procedure in acht genomen die in de artikelen 5.5. t/m 5.9. is aangegeven.
- 5.5. De directie c.q. het bestuur onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen. Dit horen geschiedt zo mogelijk binnen twee weken nadat de klacht is ingediend. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het verhoor door raadslieden laten vertegenwoordigen en laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of laat bijstaan.
- 5.6. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren. Indien de directie c.q. het bestuur dit noodzakelijk acht, kan de directie c.q. het bestuur andere personen, die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
- 5.7. De directie c.q. het bestuur maakt van het totale onderzoek proces-verbaal op.
- 5.8. Zo spoedig mogelijk nadat de klacht is ingediend geeft de directie c.q. het bestuur aan of de klacht gegrond of ongegrond is gebleken. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan een schriftelijk rapport. Bij dit rapport kan worden aangegeven welke maatregelen naar aanleiding van de klacht door of namens het bestuur getroffen worden.

- 5.9. Klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk of mondeling te melden.
De directie c.q. het bestuur besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien.

Artikel 6 Besluitvorming na ontvangen advies van de klachtencommissie

- 6.1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de eindverantwoordelijke 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.

Genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

- 6.2. Zo spoedig mogelijk daarna besluit het bestuur eventueel na het inwinnen van extern advies omtrent de al dan niet te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde.
Deze beslissing wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing
- 6.3. Het besluit van het bestuur is met redenen omkleed en wordt terstond bekendgemaakt aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
- 6.4. In het directiestatuut kan het bestuur zaken betreffende de behandeling van het advies van de klachtencommissie mandateren aan de eindverantwoordelijke directeur.

Artikel 7 Bekendmaken van de regeling

- 7.1. Het bestuur draagt er zorg voor dat alle belanghebbenden op de hoogte zijn of worden gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling.
- 7.2. De directie draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling op een voor belanghebbenden steeds toegankelijke plaats in de school ter inzage beschikbaar is.
- 7.3. In de schoolgids zullen de namen, het adres en de telefoonnummers van de vertrouwenspersonen en de onderwijsinspecteur worden vermeld. Eveneens wordt hierin opgenomen een samenvatting van de klachtenregeling met daarbij het adres van de klachtencommissie.

Artikel 8 Wijzigingen

- 8.1. Deze regeling kan worden gewijzigd door het bestuur na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie en met inachtneming van de eventuele bepalingen terzake in het medezeggenschapsreglement.
- 8.2. Wijzigingen mogen niet in strijd zijn met de bijlage van deze regeling en moeten worden doorgegeven aan de CSN.

Artikel 9 Slotbepalingen

- 9.1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

- 9.2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling voor de Alliantie voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal"
- 9.3. De klachtenregeling treedt onmiddellijk in werking na de vaststelling door het bestuur.

Aldus vastgesteld te Nijmegen

op

Het bevoegd gezag van de Alliantie Voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal

Dr. T.K. Stoelinga

Drs. G.M.G. Linders-Krekelberg

Voorzitter

Secretaris

Bovenschoolse Klachtencommissie van de Contactgroep Schoolleiders V.O. Nijmegen en omstreken, nader te noemen CSN.

Artikel 1 Deelname

- 1.1. De CSN stelt een klachtencommissie in als bedoeld in artikel 24b lid WVO.
- 1.2. Schoolbesturen, die door hun schoolleider verbonden zijn met de CSN en die zich hebben aangesloten bij de klachtencommissie, zijn daardoor gehouden aan de regels van dit reglement. Een aansluiting geldt per schooljaar, wordt stilzwijgend verlengd en kan slechts met een opzegtermijn van drie maanden schriftelijk worden opgezegd met ingang van een nieuw schooljaar. Opzegging is niet mogelijk zolang een klacht, waar de school bij betrokken is, in behandeling is bij de commissie.
- 1.3. Scholenbesturen, die niet verbonden zijn met de CSN, kunnen van de CSN toestemming krijgen zich aan te sluiten bij de bovenschoolse klachtencommissie. Lid 2 van dit artikel geldt dan overeenkomstig.

Artikel 2 Werkzaamheden

- 2.1. De klachtencommissie is belast met het onderzoek van schriftelijk ingediende klachten en kan naar aanleiding hiervan het bestuur gevraagd of gevraagd adviseren.
- 2.2. De klachtencommissie rapporteert aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde over de (on)gegrondheid van de klacht, de te nemen maatregelen en overige te nemen besluiten.

Artikel 3 Samenstelling

- 3.1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden en een ambtelijk secretaris. Voor elk lid is er een plaatsvervanger.
De leden van de commissie zijn onafhankelijk en worden aangesteld op persoonlijke titel.
De commissie mag niet ondergeschikt zijn aan het bestuur van de organisatie waarop de klachten betrekking hebben, maar doet haar werk wel onder verantwoordelijkheid van het betreffende bestuur.
- 3.2. De (plaatsvervangende) leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de CSN.
- 3.3. De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De samenstelling van de commissie is zodanig dat voldoende deskundigheid aanwezig is voor de behandeling van klachten. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.
- 3.4. De leden van de commissie wijzen uit hun midden een (plaatsvervangend) voorzitter en een secretaris aan.
- 3.5. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
- 3.6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
 - indien geen herbenoeming plaatsvindt
 - doordat een lid dit schriftelijk aan de CSN te kennen geeft
 - indien het bestuur van de CSN dit schriftelijk en met redenen omkleed aangeeft.
- 3.7. Een van de besturen van de niet bij een klacht betrokken scholen levert per klachtbehandeling een ambtelijk secretaris die de verslagen van de verhoren maakt. Deze ambtelijk secretaris wordt door het bestuur van de CSN aangewezen.

Artikel 4 Algemene bevoegdheden

- 4.1. De klachtencommissie beschikt over de volgende bevoegdheden:
 - a. het recht om met leerlingen, leden van het personeel, de directie en het bestuur, en verder andere betrokkenen van de school te spreken;
 - b. het recht op toegang tot alle afdelingen van de school;
 - c. het recht om inzage in relevante documenten.
- 4.2. De commissie kan deskundigen raadplegen en uitnodigen voor een hoorzitting. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van het bestuur van de betrokken school. De secretaris van de commissie overlegt hierover vooraf met het bestuur van deze school.
- 4.3. De commissie is bevoegd de besturen van de aangesloten scholen gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent te voeren beleid en te treffen maatregelen inzake preventie en bestrijding van klachten.

Artikel 5 De procedure bij de klachtencommissie

- 5.1. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie gebeurt schriftelijk door toezending ervan aan het postadres van de klachtencommissie.
De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist
- 5.2. De klacht bevat tenminste:
 - a. de dagtekening;
 - b. de naam en het adres van de klager;
 - c. de identiteit van de aangeklaagde;
 - d. de omschrijving van de klacht;
 - e. zo mogelijk de identiteit van de getuigen;
 - f. de ondertekening door de klager en in geval van minderjarigheid door de ouders/verzorgers.
- 5.3. Indien niet is voldaan aan het in 5.2. gestelde krijgt de klager de gelegenheid het verzuim binnen twee weken te herstellen. Bij in gebreke blijven wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 5.4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. Met inachtneming van onvermijdbare verlenging vanwege schoolvakanties worden de in 5.6., 5.8. en 5.11. genoemde termijnen gehanteerd.
- 5.5. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken school gemeld.
- 5.6. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken school schriftelijk mee dat zij een klacht ontvangen heeft en onderzoekt.
Tegelijkertijd ontvangen de aangeklaagde en het betreffende bestuur een afschrift van de ingediende klacht.
- 5.7. De klachtencommissie heeft het recht om nadere informatie in te winnen alvorens te bepalen of een hoorzitting gehouden wordt.
- 5.8. Binnen vier weken nadat bepaald is dat een hoorzitting gehouden wordt, worden klager en aangeklaagde in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord op een door de commissie vast te stellen plaats en tijd. Dit geschiedt tijdens een niet-openbare zitting van de klachtencommissie, waarbij tenminste twee leden onder wie de voorzitter aanwezig zijn.
Wanneer het belang van het onderzoek of van een te horen persoon dat naar het oordeel van de klachtencommissie met zich meebrengt, kan het horen van partijen buiten elkaars aanwezigheid

plaatsvinden. De zakelijke inhoud van het verhoor wordt na afloop aan degenen, die afwezig zijn geweest, medegedeeld.

Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het verhoor door raadslieden laten vertegenwoordigen en laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of bijstaan.

- 5.9. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren. Indien de commissie dit noodzakelijk acht, kan zij met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
- 5.10. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Dit verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 5.11. Uiterlijk vier weken na de hoorzittingen rapporteert de klachtencommissie in een schriftelijk advies haar bevindingen aan klager, aangeklaagde en het betreffende bestuur. Het verslag van de hoorzitting wordt hierbij gevoegd. De termijn van vier weken kan nog eens met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het betreffende bestuur.
- 5.12. De klachtencommissie doet in dit advies een gemotiveerde uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
De commissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van een advies met betrekking tot door het bestuur te nemen maatregelen.
- 5.13. De klachtencommissie besluit van een verdere procedure af te zien als klager en aangeklaagde beiden oordelen dat de klacht ingetrokken moet worden.
In voorkomende gevallen wordt het betreffende bestuur binnen een week van dit besluit op de hoogte gesteld.

Artikel 6 Algemeen

- 6.1. De commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
- 6.2. De (plaatsvervangende) leden en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding. Deze plicht geldt niet ten aanzien van klager, aangeklaagde en raadslieden van partijen en verder ook niet ten aanzien van bestuur en vertrouwenspersoon van de bij de klacht betrokken instelling ten overstaan van de klachtencommissie.
- 6.3. De CSN stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen. De (on)kosten van de commissie worden jaarlijks door de CSN omgeslagen over de aangesloten scholen. De hier bedoelde inkomsten zijn bestemmingsgelden, die niet aan andere zaken besteed worden.
- 6.4. De aan de indiening en de behandeling van klachten verbonden kosten worden gesteld op € 700,00 en zijn voor rekening van het bij de klacht betrokken bestuur.
- 6.5. De financiën ten behoeve van de klachtencommissie worden geïnd en beheerd door of namens de CSN.
- 6.6. Het adres van de Klachtencommissie is: **Klachtencommissie CSN, postbus 1004, 6501 BA Nijmegen.**
- 6.7. In gevallen waarin de regeling voor de klachtencommissie niet voorziet, beslist de CSN.

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de CSN.