

Klachtenregeling van de Regionale Scholengemeenschap Goeree-Overflakkee (RGO)

versiebeheer / besluitvorming

Opstellers: W. van Donk - Riksman & S. Sinke		
concept	Vaststellen Directie overleg / CvB	1 februari 2021
def	Goedkeuring Raad van Toezicht	15 februari 2021
def	Instemming door GMR	9 maart 2021
def	Communiceren ouders, leerlingen, medewerkers	maart 2021
def	Inwerkingtreding	1 april 2021
def	Evaluatie	maart/april 2025

PREAMBULE

Vanuit de kwaliteitswet is SOVOGO verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Ouders en leerlingen kunnen klachten indienen over gedragingen / beslissingen of het nalaten daarvan van het College van Bestuur (CvB) of het personeel van de stichting.

Vanuit het schoolplan wil het CvB inhoud geven aan de kwaliteit van het onderwijs, bewaken dat die kwaliteit wordt gerealiseerd en vaststellen welke verbetermaatregelen nodig zijn. Binnen de scholen wordt een kwaliteitsbeleid gevoerd dat in elk geval het onderwijskundig beleid, het personeelsbeleid en het kwaliteitsbeleid in enge zin omvat.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het CvB en de school signalen, die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school. Dat klachten op een behoorlijke manier dienen te worden afgehandeld, spreekt voor zich. Dit geldt ook ten opzichte van de aangeklaagde. Indien een klacht is ingediend, die onterecht blijkt te zijn, zal het CvB zich inspannen om betrokkene zo nodig naar vermogen te rehabiliteren.

De RGO onderscheidt twee soorten klachten:

1. Klachten van zakelijke aard, zoals o.a. het niet nakomen van afspraken, nalatigheden, meningsverschillen over toepassing of uitleg van regels (overige klachten).
2. Klachten van persoonlijke aard hebben betrekking op persoonlijke of relationele zaken zoals seksuele intimidatie, agressie, racisme, verbaal en fysiek (ongewenst gedrag).

Als leerling, ouder of medewerker kun je ontevreden zijn over bepaalde zaken of gedragingen op school. We gaan er vanuit dat we de meeste klachten in onderling overleg kunnen oplossen. We vragen dan ook om bij ontevredenheid, de docent/mentor en de schoolleiding aan te spreken.

Wanneer betrokkenen er niet uitkomen of de klacht naar niet naar behoren is opgelost, maar ook als een betrokkene niet zelf met andere betrokkenen in gesprek durft te gaan, kan een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon op school. De vertrouwenspersoon heeft een specifieke taak als het gaat om ongewenst gedrag op school (zoals: pesten, ongewenste intimiteiten, machtsmisbruik, discriminatie, miscommunicatie, agressie en geweld). Beleid hieromtrent is neergelegd in het schoolveiligheidsconvenant en het handelingsprotocol schoolveiligheid. Hierbij biedt de vertrouwenspersoon begeleiding vanaf het eerste gesprek totdat de klacht is opgelost. De vertrouwenspersoon lost de klacht niet zelf op, maar biedt ondersteuning bij het vinden van de juiste route.

Bij klachten van ouders en leerlingen over de schoolsituatie, waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict door een schoolmedewerker jegens een minderjarige leerling, is de school wettelijk verplicht het bevoegd gezag te informeren. Vervolgens is het bevoegd gezag verplicht aangifte te doen bij politie/justitie.

Tegen een besluit inzake toelating, bevordering/afwijzing en definitieve verwijdering is bezwaar mogelijk bij het College van Bestuur en dient te worden afgehandeld op de wijze zoals vermeld in betreffende reglementen van de school (toelatingsprocedure, bevorderingsprocedure).

Indien een klacht examinering betreft zal bij registratie van de klacht doorverwezen worden naar de examencommissie. Binnen de examenreglementen zijn de procedures inzake beroep rondom examinering beschreven, deze vallen niet onder de reguliere klachtenregeling.

Alle andere klachten lopen via deze algemene klachtenregeling.

SOVOGO is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Onderwijs ([LKC](#)), de Commissie van beroep funderend onderwijs ([BRPFO](#)) en de Landelijke bezwarencommissie functiewaardering ([FUWA](#)).

De klachtenregeling RGO is;

- goedgekeurd door de Raad van Toezicht d.d. 15-2-2021;
- van instemming voorzien door de GMR d.d. 9-3-2021;

Het College van Bestuur van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Goeree Overflakkee

- gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs;
- gelet op de missie van de Stichting;
- gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR);

heeft op 1 februari 2021 de klachtenregeling van de voornoemde stichting vastgesteld.

Het College van Bestuur,

A. Cové,
voorzitter

Klachtenregeling RGO

Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Goeree-Overflakkee (SOVOGO), gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de GMR; stelt de volgende Klachtenregeling voortgezet onderwijs 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. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 3; "LKC": de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen;
- 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 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;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

De RGO onderscheid twee soorten klachten:

- 1) Klachten van zakelijke aard, zoals o.a. het niet nakomen van afspraken, nalatigheden, meningsverschillen over toepassing of uitleg van regels (Overige klachten).
- 2) Klachten van persoonlijke aard hebben betrekking op persoonlijke of relationele zaken zoals seksuele intimidatie, agressie, discriminatie, verbaal en fysiek (ongewenst gedrag).

- e. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- 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 school, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. benoemingsadviescommissie: door het bevoegd gezag ingestelde commissie bestaande uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 2 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 vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. Er zijn interne en externe vertrouwenspersonen:
 - a. (ex-)leerlingen, ouders/voogden/verzorgers van een minderjarige (ex-)leerling wenden zich tot de interne vertrouwenspersoon.
 - b. Personeelsleden, (leden van) de directie, (leden van) het bevoegd gezag of vrijwilligers die werkzaamheden verrichten voor de school, alsmede personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap wenden zich tot de externe vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling intern een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie. 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 het bevoegd gezag of de klachtencommissie.
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.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag van SOVOGO heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de GMR, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), hierna te noemen 'klachtencommissie'.

Paragraaf 4 De procedure bij een klacht

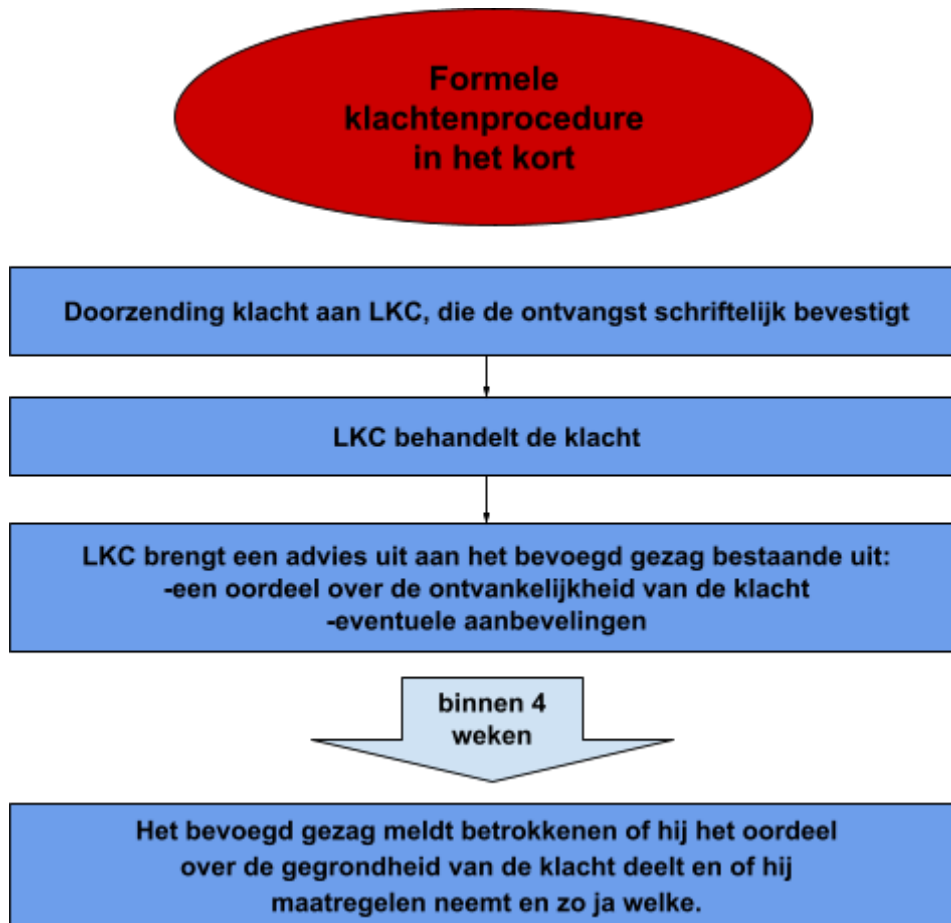
Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie;
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht direct bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager indien gewenst naar de vertrouwenspersoon of direct naar de 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 door naar het bevoegd gezag of de klachtencommissie. 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 en doorzending naar de klachtencommissie gaat de procedure gelden zoals opgenomen in het [Reglement LKC](#).



Artikel 5 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 dan wel aan het bestuur van de betrokken instelling mee.

Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt door de ontvanger 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 naam van de verweerder
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de klacht;
 - e. (eventueel) afschriften van de op de klacht betrekking hebbenden stukken.

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.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.

Artikel 7 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 dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 8 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 9 Evaluatie

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

Artikel 10 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 de vigerende bepalingen.

Artikel 11 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling RGO".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2021.

Bijlage 1

Onderstaand zijn een aantal relevante adressen opgenomen. Via de website van de genoemde organisaties kan men zich op de hoogte stellen van de van toepassing zijnde regelingen en reglementen.

Stichting Onderwijsgeschillen

Landelijke Klachtencommissie voor het Onderwijs (link: [LKC](#))

Postadres: Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 9590

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Landelijke bezwarencommissie functiewaardering (link: [FUWA](#))

Postadres: Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Commissie van beroep funderend onderwijs (link: [BRPFO](#))

Postadres: Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl