

## KLACHTENREGELING ONDERWIJS VAN DE STICHTING CARMELCOLLEGE

### Artikel 1                      Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs;
- b. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 3, eerste lid;
- 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 bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. aangeklaagde: de persoon of het orgaan tegen wiens gedraging of beslissing een klacht is gericht;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van het bestuur of het personeel en al degenen die in en voor de school werkzaam zijn dan wel een nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bestuur of het personeel en al degenen die in en voor de school werkzaam zijn;
- f. bestuur: het bestuur van de Stichting Carmelcollege;
- g. gmr: de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, als bedoeld in artikel 28 van de Wetmedezeggenschap onderwijs 1992.
- h. vertrouwenspersoon: een door de schoolleiding aangewezen persoon die bij klachten voor ieder toegankelijk is.

## **V O O R F A S E**

### Artikel 2                      Klachtenprocedure in de scholen

#### **2.1. De klacht**

- a. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij degene(n) in de school die bij de klacht betrokken is/zijn. Een copie van de brief wordt naar de locatiedirecteur gestuurd.
- b. Klachten die niet tussen klager en aangeklaagde(n) op een bevredigende en snelle wijze kunnen worden afgehandeld, worden door klager voorgelegd aan de locatiedirecteur (Indien de locatiedirecteur zelf is betrokken bij de klacht, kan klager zich rechtstreeks wenden tot de centrale directie). Een copie van de brief wordt naar de centrale directie gestuurd.
- c. Klachten die niet tussen klager en de locatiedirecteur op een bevredigende en snelle wijze kunnen worden afgehandeld, worden voorgelegd aan de centrale directie.
- d. Klager kan zich voor het indienen van een klacht laten informeren of bijstaan door de vertrouwenspersoon of een andere persoon die het vertrouwen heeft van klager.

- e. Een schriftelijke klacht omvat tenminste de volgende gegevens:
- de naam en het adres van de klager;
  - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft;
  - wie zich zo heeft gedragen;
  - waar, wanneer en jegens wie de gedraging of beslissing heeft plaatsgevonden;
  - de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de gedraging of beslissing.
- f. Indien niet binnen twee weken na dagtekening is voldaan aan het gestelde onder e, kan de klacht buiten behandeling worden gelaten, mits de klager schriftelijk op de hoogte is gesteld dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten en klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen aan klager daartoe gestelde redelijke termijn.

## **2.2. Behandeling van de klacht door de locatiedirecteur/centrale directie van de school**

- a. De locatiedirecteur/centrale directie nodigt klager en aangeklaagde(n) schriftelijk uit voor een gesprek. Zo nodig wordt informatie over de klacht door de locatiedirecteur/centrale directie ingewonnen bij derden.
- b. De locatiedirecteur/centrale directie beslist binnen vier weken over de klacht. Klager en aangeklaagde(n) worden schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht alsook de beroepsmogelijkheid die klager bij de klachtencommissie openstaat.
- c. In het geval dat klager van oordeel is dat zijn klacht genoegzaam is behandeld, is de klacht daarmee afgedaan.
- d. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt door de locatiedirecteur/centrale directie geregistreerd.
- e. Indien de beslissing van de centrale directie geen oplossing biedt voor klager kan klager binnen zes weken zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- f. Met betrekking tot de afhandeling van klachten rapporteert de centrale directie eenmaal per jaar aan het bestuur.
- g. Het bestuur informeert eenmaal per jaar de GMR en de klachtencommissie in algemene zin over het totaal van de klachten.

## **KLACHTENCOMMISSIE ONDERWIJS**

### **Artikel 3                      Instelling klachtencommissie**

- a. Er is een onafhankelijke klachtencommissie voor alle scholen van de Stichting Carmelcollege. De commissie is ingesteld door het bestuur van de Stichting Carmelcollege.
- b. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en drie plaatsvervangende leden. Zij maken geen deel uit van het bestuur en zijn niet werkzaam voor of bij het bestuur. Allen worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
- c. De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie dienen zo mogelijk te beschikken over juridische, rechtspositionele, sociale of medische deskundigheid.
- d. In geval van afwezigheid wordt de voorzitter van de klachtencommissie vervangen door zijn plaatsvervanger.

### **Artikel 4                      Zittingsduur**

De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden door het bestuur benoemd voor een periode van vier jaar. Aanwijzing voor een aansluitende nieuwe periode van vier jaar is éénmaal mogelijk.

## **Artikel 5**                      **Taak secretaris**

Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd. De secretaris die geen lid van de klachtencommissie kan zijn, is afkomstig van het bestuursbureau van de Stichting Carmelcollege. De ambtelijk secretaris is bij de hoorzittingen aanwezig en maakt hiervan een verslag. Het bestuur regelt in overleg met de klachtencommissie de voorwaarden onder welke hij werkzaam zal zijn en voorziet in zijn vervanging bij verhindering of afwezigheid.

## **Artikel 6**                      **Taken klachtencommissie**

- a. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur hierover.
- b. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
  - aa (on)gegrondheid van de klacht;
  - bb het nemen van maatregelen;
  - cc overige door het bestuur te nemen besluiten.
- c. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct aangeklaagden, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
- d. De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift haar tot mededeling verplicht of uit haar taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Deze geheimhouding vervalt niet nadat de leden hun taak als lid van de klachtencommissie hebben beëindigd.
- e. De secretaris van de klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

## **Artikel 7**                      **Vacatievergoeding leden klachtencommissie**

De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen vergoeding van reis en verblijfkosten en een vakantie-vergoeding per dagdeel, waarvan het bedrag wordt vastgesteld door het bestuur.

## **KLACHTENPROCEDURE**

### **Artikel 8**                      **De klacht**

- a. De klacht bevat ten minste:
  - a de naam en het adres van de klager;
  - b een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft;
  - c wie zich zo heeft gedragen;
  - d waar, wanneer en jegens wie de gedraging of beslissing heeft plaatsgevonden;
  - e de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de voorfase of de uitkomst daarvan.
- b. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste 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 eerste lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- c. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan klager, aangeklaagde(n), het bestuur en de rector/directeur van de school gemeld.

## **Artikel 9**                      **Indienen van een klacht**

- a. De klager dient de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie zoals verwoord onder artikel 2.1. onder d en artikel 8, onder a.
- b. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing -op straffe van niet-ontvankelijkheid- te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- c. Indien de klacht wordt ingediend bij een onbevoegd orgaan van de school, verwijst de ontvanger de klager terstond door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- d. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- e. Na ontvangst van de klacht deelt de secretaris van de klachtencommissie aan het bestuur, de klager, aangeklaagde(n) en de rector/directeur van de school binnen vijf dagen mee dat de klachtencommissie een klacht onderzoekt.
- f. Klager en aangeklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een persoon die hiertoe schriftelijk of uit hoofde van zijn/haar functie is gemachtigd.

## **Artikel 10**                      **Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit binnen vijf werkdagen aan aangeklaagde(n), het bestuur en de rector/directeur van de school mee.

## **Artikel 11**                      **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 overleg met het bestuur vereist.

## **Artikel 12**                      **Hoorzitting**

- a. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin klager en aangeklaagde(n) tijdens een niet-openbare zitting in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- b. Klager en aangeklaagde(n) wordt schriftelijk opgeroepen met inachtneming van een termijn van vijf dagen.
- c. De klager, aangeklaagde(n) alsmede eventuele andere belanghebbenden worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- d. Van het horen van klager en aangeklaagde(n) kan worden afgezien indien zij schriftelijk verklaren geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- e. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde(n), dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
- f. Klager wordt in de gelegenheid gesteld het laatste woord te voeren.
- g. 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.
- h. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

## **Artikel 13**                      **Advies**

- a. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies dat aan het bestuur wordt uitgebracht.
- b. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het 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, aangeklaagde(n), het bestuur en de rector/directeur van de school.
- c. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel ook schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde(n) en de rector/directeur van de school.

d. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

#### **Artikel 14**                      **Besluitvorming door het bestuur**

- a. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde(n), de rector/directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of het bestuur het advies van de klachtencommissie deelt, voorts of het bestuur naar aanleiding van dat oordeel al dan niet voornemens is maatregelen te treffen en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie.
- b. Deze termijn kan eenmalig met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde(n), de rector/directeur van de betrokken school en de klachtencommissie.
- c. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bestuur niet genomen dan nadat aangeklaagde(n) gedurende zes weken in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing voor zover het bestuur de klacht geheel dan wel gedeeltelijk gegrond acht.

#### **Artikel 15**                      **Voorlopige voorzieningen**

- a. Wanneer een klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen en voordat de klachtencommissie advies heeft uitgebracht aan het bestuur, kan de klager in een spoedeisend geval het bestuur verzoeken een voorlopige voorziening te treffen. Dit verzoek schort de behandeling van de klacht door de klachtencommissie op.
- b. Het bestuur neemt binnen twee weken een gemotiveerde beslissing op een verzoek als bedoeld in lid 1, gehoord de klager en de aangeklaagde(n) dan wel de vertegenwoordigers van voornoemde partijen. Bij het horen kunnen de klager en de aangeklaagde(n) zich laten bijstaan door een adviseur. Van het horen wordt door het bestuur een verslag opgemaakt.
- c. De klager, de aangeklaagde(n), de rector/directeur en de klachtencommissie worden onverwijld in kennis gesteld van de beslissing als bedoeld in lid 2.
- d. De klager of de aangeklaagde(n) kan de behandeling van de klacht doen hervatten, door de wens daartoe binnen twee weken na de beslissing bedoeld in lid 2, aan de klachtencommissie te kennen te geven. De voorlopige voorziening blijft in dat geval van kracht totdat het bestuur na het advies van de klachtencommissie een definitieve beslissing op de klacht heeft gegeven. Indien noch de klager noch de aangeklaagde(n) prijs stellen op hervatting van de behandeling van de klacht, verkrijgt de voorlopige voorziening de kracht van een definitieve beslissing.

#### **Artikel 16**                      **Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter of diens plaatsvervanger aanwezig zijn.

#### **Artikel 17**                      **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.

#### **Artikel 18**                      **Bekendmaking**

- a. Het bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage.
- b. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### **Artikel 19**                      **Dossiervorming**

De secretaris van de klachtencommissie houdt van de behandelde klachten een archief bij, dat in principe uitsluitend voor de leden van de klachtencommissie en het bestuur toegankelijk is. Op dit archief zijn de wettelijke bepalingen terzake van privacy en archivering van toepassing.

**Artikel 20**                      **Evaluatie**

De regeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd. De ambtelijk secretaris zorgt hierbij voor de ambtelijke ondersteuning.

**Artikel 21**                      **Wijziging van de regeling**

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtencommissie en met inachtneming van alle vigerende bepalingen.

**Artikel 22**                      **Overige bepalingen**

- a. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
- b. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 1998.
- c. Klachten over examencijfers zijn uitgezonderd van inhoudelijk beroep of bezwaar.
- d. Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie geldt, dienen langs die lijn te worden behandeld en reganderen niet deze regeling

**Artikel 23**                      **Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Stichting Carmelcollege.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### *Artikel 1, lid e*

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding van leerlingen, de beoordeling van gedrag, strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Het betreft hier niet alleen gedragingen of beslissingen ten aanzien van de ouders of leerling zelf, maar ook ten aanzien van andere leerlingen en ouders.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

### *Artikel 2.1, lid c*

Zoals tot nu toe ook het geval is geweest zullen de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de rector/directeur van de betrokkenen school op te lossen. Als dat niet het geval is, dient eerst voor die weg gekozen te worden.

### *Artikel 6, lid d*

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bestuur, de secretaris van de klachtencommissie, de klager, de persoon tegen wie een klacht is gericht, de raadsleden van partijen alsmede politie/justitie. De persoonsgegevens van personeelsleden worden uit het dossier verwijderd aan het eind van het kalenderjaar, volgend op het jaar waarin het dienstverband wordt beëindigd, tenzij andere wettelijke bepalingen het langer bewaren van (een aantal van) deze gegevens in een (geautomatiseerde) registratie vereisen. In geen geval worden deze gegevens langer bewaard dan enig wettelijk voorschrift vereist

### *Artikel 8, lid a*

Een anonieme klacht wordt in principe niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bestuur vanwege hen bekende bijzondere omstandigheden anders beslist.

### *Artikel 9, lid b*

Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, zal het voor de klachtencommissie en het bestuur overigens wel moeilijker worden om tot een oordeel te komen

Artikel 9, lid b bepaalt dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders oordeelt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over agressie, geweld en discriminatie.

### *Artikel 10*

Als klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, aangeklaagde(n) en het bestuur zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bestuur.

### *Artikel 12, lid c*

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van de beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

### *Artikel 14, lid c*

Indien de klacht door het bestuur ongegrond wordt verklaard, kan het bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

*Artikel 18*

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.  
Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie en van de vertrouwenspersoon/contactpersoon moeten in de schoolgids worden vermeld.

*Artikel 22*

Het gaat hier om klachten die op grond van de Wet Medezeggenschap Onderwijs, de CAO-VO, het Eindexamenreglement, Functiewaarderingsregelingen, Inrichtingsbesluit Dagscholen VWO-HAVO-MAVO-VBO, de ISOVSO etc. een eigen procesgang bij een eigen commissie kunnen doorlopen.

<\\EHLI21\WEB\HOME\docs\Algemeen\Documentenbank\klachtenregeling EHL.htm>