

SCHOLENGROEP



RIJK VAN NIJMEGEN

ALGEMENE REGELING

KLACHTBEHANDELING

Vastgesteld door het bestuur

datum

2 december 2016

Instemming GMR

datum

22 december 2016

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Procedure klachtbehandeling Scholengroep Rijk van Nijmegen	6
Begripsbepalingen	
<i>Artikel 1</i>	6
Het indienen van een klacht	
<i>Artikel 2</i>	6
Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	
<i>Artikel 3</i>	7
Behandeling van de klacht door de klachtencommissie	
<i>Artikel 4</i>	7
<i>Artikel 5</i>	8
Termijnen	
<i>Artikel 6</i>	8
Slotbepalingen	
<i>Artikel 7</i>	8
<i>Artikel 8</i>	8
<i>Artikel 9</i>	8
Regeling vertrouwenspersonen	9
Begripsbepalingen	
<i>Artikel 1</i>	10
De interne vertrouwenspersonen	
<i>Artikel 2</i>	10
<i>Artikel 3</i>	11
<i>Artikel 4</i>	11
De externe vertrouwenspersoon	
<i>Artikel 5</i>	11
<i>Artikel 6</i>	12
Slotbepalingen	
<i>Artikel 7</i>	12
<i>Artikel 8</i>	12
<i>Artikel 9</i>	12
Bijlage 1: <i>Toelichting op een aantal artikelen van de Procedure klachtbehandeling</i>	14
Bijlage 2: <i>Reglement Bovenschoolse Klachtencommissie BeVo</i>	16
Bijlage 3: <i>Toelichting op een aantal artikelen van de Regeling vertrouwenspersonen</i>	20
Bijlage 4: <i>Stroomdiagram algemene regeling klachtbehandeling</i>	21
Bijlage 5: <i>Klachtmeldingsformulier</i>	22

Inleiding

Klachtenregeling

Scholen zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling te hebben waar ouders, voogden, verzorgers, leerlingen en personeelsleden gebruik van kunnen maken wanneer zij klachten hebben over gedragingen en beslissingen van het bestuur of personeelsleden. De klachtenregeling die in deze notitie wordt beschreven geldt voor alle scholen van de Scholengroep Rijk van Nijmegen en is ook van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pestgedrag. In deze notitie (bestaande uit de procedure klachtbehandeling en de regeling vertrouwenspersonen) kunt u lezen welke regelingen er gelden voor de behandeling van klachten en hoe er met klachten wordt omgegaan. Bijlage 4 laat in een stroomdiagram de verschillende stappen zien. U kunt de klachtenregeling van de website downloaden (www.sgrvn.nl) of opvragen via e-mail (info@sgrvn.nl). Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het klachtmeldingsformulier (dit is niet verplicht). Dit formulier is ook te vinden op www.sgrvn.nl en als bijlage 5 bij deze notitie opgenomen.

Kwaliteitsverbetering

De Scholengroep Rijk van Nijmegen vindt een zorgvuldige klachtenbehandeling belangrijk. Met een zorgvuldige klachtenbehandeling worden niet alleen de belangen van alle betrokkenen gediend; het is voor de Scholengroep ook een belangrijk middel om zicht te krijgen op zaken binnen de organisatie die beter kunnen. Daarmee is het klachtrecht voor ons ook een instrument om tot kwaliteitsverbetering te komen.

Klachten zoveel mogelijk op school oplossen

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden opgelost. Klachten, bezwaren of onvrede dienen dan ook bij voorkeur in eerste instantie met de direct betrokkene (bijvoorbeeld de mentor van de leerling of de teamleider) of met de directie van de school te worden besproken. Indien u er met de school niet uitkomt of wanneer u om u moverende redenen de klacht toch direct bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie wil indienen, kunt u een beroep doen op de *Algemene regeling klachtbehandeling Scholengroep Rijk van Nijmegen*.

Vertrouwenspersonen

Aan iedere school zijn twee interne vertrouwenspersonen verbonden. Iedere school heeft ook een externe vertrouwenspersoon beschikbaar. U kunt altijd met één van hen contact opnemen om uw klacht te bespreken. De vertrouwenspersoon kan u vaak ondersteuning bieden bij het vinden van een oplossing of, indien aan de orde, bij het verdere verloop van de klachtenprocedure. Zowel de interne als de externe vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht; zij zijn verplicht om alles wat hen wordt medegedeeld geheim te houden. Dit geldt echter niet wanneer de klacht mogelijk een zedendelict betreft. In dat geval heeft alleen de externe vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht. Wanneer er mogelijk sprake is van een zedendelict heeft de interne vertrouwenspersoon een meldingsplicht.

Specifieke regelingen

Klachten over of bezwaren tegen kwesties waarvoor een specifieke regeling geldt, dienen via die specifieke regeling te worden behandeld. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan bezwaren tegen beslissingen naar aanleiding van onregelmatigheden bij het eindexamen.

Vermoeden van een misstand (Klokkenluidersregeling VO)

In het geval sprake is van een zogenaamd vermoeden van een misstand binnen de organisatie, is de Regeling klachtbehandeling Scholengroep Rijk van Nijmegen ook niet

van toepassing. Onder een "vermoeden van een misstand" wordt verstaan een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een schending van wettelijke voorschriften of beleidsregels, een gevaar voor de gezondheid, de veiligheid of het milieu, of een onbehoorlijke wijze van handelen die het goed functioneren van de instelling en/of het verzorgde onderwijs in het geding brengt. Heeft u een vermoeden van een misstand binnen de organisatie, dan dient u de procedure te volgen zoals is vastgesteld in *Regeling melden vermoeden van een misstand in de sector VO* te volgen. Deze vindt u op de website www.sgrvn.nl.

Informatie

Mocht u vragen hebben over de klachtenregeling, dan kunt u altijd contact opnemen met Monique Weber, beleidsmedewerker P&O (024-3522555) of de interne vertrouwenspersonen op de locatie.

PROCEDURE KLACHTBEHANDELING

Regeling klachtbehandeling Scholengroep Rijk van Nijmegen

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs ressorterende onder het bevoegd gezag van de Scholengroep Rijk van Nijmegen en/of een locatie van die school;
- b. klachtencommissie: de regionale bovenschoolse klachtencommissie 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 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 verweerder;
- e. vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon als bedoeld in de Regeling vertrouwenspersonen Scholengroep Rijk van Nijmegen;
- f. verweerder: (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 functioneel deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. bevoegd gezag: het bestuur van de Scholengroep Rijk van Nijmegen.

Het indienen van een klacht

Artikel 2

1. Een klacht wordt, ter keuze van de klager, schriftelijk ingediend bij:
 - a) het bevoegd gezag; of
 - b) de klachtencommissie.
2. De klacht dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager of zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
 - een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - de dagtekening en ondertekening;
3. Indien de klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient de klacht voor akkoord ook door klager zelf te zijn ondertekend. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
4. Een klacht die later dan een jaar na de gedraging of de beslissing waarop deze betrekking heeft wordt ingediend wordt niet in behandeling genomen, tenzij er sprake is van door klager te stellen bijzondere omstandigheden die de termijnoverschrijding naar het oordeel van het bevoegd gezag dan wel de klachtencommissie verschoonbaar doen zijn.

Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

Artikel 3

1. Indien de klacht bij het bevoegd gezag is ingediend, voorziet het bevoegd gezag de klacht van de datum waarop de klacht is ontvangen. Het bevoegd gezag:
 - bevestigt klager de ontvangst van de klacht binnen vijf dagen,
 - wijst klager op het bestaan en de rol van de aan de school verbonden vertrouwenspersonen onder vermelding van hun contactgegevens en
 - wijst klager op het bestaan van de klachtenregeling en de klachtencommissie.
2. Het bevoegd gezag beoordeelt of hij de klacht zelf in behandeling kan nemen of dat behandeling door de klachtencommissie meer in de rede ligt. In het geval het bevoegd gezag van oordeel is dat behandeling van de klacht door de klachtencommissie meer in de rede ligt, stelt hij klager daarvan in kennis en stuurt hij de klacht ter behandeling door naar de klachtencommissie. In het geval het bevoegd gezag van oordeel is dat hij de klacht zelf in behandeling kan nemen, gaat hij daartoe over.
3. In het geval het bevoegd gezag de klacht zelf gaat behandelen stelt hij, in het geval de klacht niet voldoet aan de in artikel 2 lid 2 genoemde eisen, klager in de gelegenheid ontbrekende gegevens in de klacht aan te vullen en stelt hij de leiding van de school alsmede de verweerder van de ontvangst van de klacht in kennis. In het geval de klacht na afloop van de in artikel 2 lid 4 genoemde termijn is ingediend, biedt het bevoegd gezag klager de gelegenheid te motiveren waarom hij meent dat de termijnoverschrijding verschoonbaar is.
4. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag draagt zorg voor een voortvarende en zorgvuldige behandeling van de klacht. Het bevoegd gezag kan naar eigen inzicht anderen, al dan niet in dienst van de Scholengroep Rijk van Nijmegen, verzoeken hem bij de klachtbehandeling te ondersteunen of tussen klager en verweerder te bemiddelen.
6. Tijdens de behandeling door het bevoegd gezag van zijn klacht kan klager op elk door hem gewenst moment de klacht aan de klachtencommissie voorleggen. In het geval klager de klacht ter verdere behandeling voorlegt aan de klachtencommissie staakt het bevoegd gezag de behandeling van de klacht.
7. Indien het bevoegd gezag tijdens de behandeling van de klacht tot het oordeel komt dat behandeling van de klacht door de klachtencommissie meer in de rede ligt, stelt hij klager daarvan in kennis, staakt hij de klachtbehandeling en stuurt hij de klacht ter behandeling door naar de klachtencommissie.
8. De behandeling van de klacht door het bevoegd gezag wordt afgesloten met een schriftelijke mededeling van het bevoegd gezag aan klager en verweerder waarin verslag wordt gedaan van de bevindingen en de uitkomst van de klachtbehandeling.
9. Indien klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtprocedure bij het bevoegd gezag, kan hij alsnog de klacht aan de klachtencommissie voorleggen.

Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

Artikel 4

1. Het bevoegd gezag van de Scholengroep Rijk van Nijmegen is aangesloten bij een regionale klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 24 b lid 2 sub a van de Wet op het Voortgezet Onderwijs. Deze klachtencommissie is bovenscholings en ingesteld door de Contactgroep Schoolleiders VO Nijmegen en omstreken.

2. De procedure bij de klachtencommissie is vastgelegd in artikel 5 van het Reglement Bovenschoolse Klachtencommissie van de Contactgroep Schoolleiders V.O. Nijmegen en omstreken, dat als bijlage 2 deel uitmaakt van deze klachtenregeling.
3. Het adres van de Klachtencommissie is:
Klachtencommissie BeVo, Postbus 40020, 6504 AA Nijmegen

Artikel 5

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, het bestuur en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mede of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het oordeel van de klachtencommissie.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Termijnen

Artikel 6

Bij de vaststelling van de termijnen als genoemd in bovenstaande artikelen worden de dagen van de herfst-, kerst-, voorjaars-, mei- en zomervakantie niet meegerekend.

Slotbepalingen

Artikel 7

1. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling op een voor belanghebbenden steeds toegankelijke plaats in de school ter inzage beschikbaar is en dat de regeling integraal op de website van SGRvN en de school is geplaatst.
2. Zowel in de schoolgids als op de website van de school worden de contactgegevens van de interne en externe vertrouwenspersoon, de onderwijsinspectie en de vertrouwensinspecteur, alsmede het adres van het bevoegd gezag en de Klachtencommissie opgenomen.

Artikel 8

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur en de GMR geëvalueerd.

Artikel 9

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene regeling klachtbehandeling Scholengroep Rijk van Nijmegen'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.
5. De regeling is vastgesteld op 2 december 2016.

REGELING VERTROUWENSPERSONEN

Regeling vertrouwenspersonen Scholengroep Rijk van Nijmegen

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs ressorterende onder het bevoegd gezag van de Scholengroep Rijk van Nijmegen en/of een locatie van die school;
- b. bevoegd gezag: het bestuur van de Scholengroep Rijk van Nijmegen.
- c. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in de artikelen 2 en 3;
- d. interne vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag aangewezen persoon, in dienst van de Scholengroep Rijk van Nijmegen, die op een school als vertrouwenspersoon functioneert;
- e. externe vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag aangewezen persoon, niet zijnde in dienst van de Scholengroep Rijk van Nijmegen, die op de school als vertrouwenspersoon functioneert;
- f. melding: een melding over een aangelegenheid waarvan de melder wil dat de vertrouwenspersoon daarvan kennis neemt;
- g. melder: 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 melding aan de vertrouwenspersoon heeft gedaan;
- h. klachtencommissie: de regionale bovenschoolse klachtencommissie als bedoeld in artikel 5;
- i. meldingsplicht: de in artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs genoemde verplichtingen van het bevoegd gezag.

De interne vertrouwenspersoon

Artikel 2

1. Het bevoegd gezag benoemt per school ten minste twee interne vertrouwenspersonen: een man en een vrouw. De benoeming geldt voor een periode van ten hoogste vier jaren en kan ten hoogste éénmaal voor een periode van ten hoogste vier jaren worden voortgezet.
2. De contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen worden vermeld in de schoolgids en op de website van de school.
3. Iedere (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (lid van) het personeel, (lid van) de directie, (lid van) het bevoegd gezag of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede iedere persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, kan bij de interne vertrouwenspersoon een melding doen.
4. Zodra de interne vertrouwenspersoon het vermoeden krijgt dat de melding een aangelegenheid kan betreffen die mogelijk een zedenmisdrijf betreft als bedoeld in artikel 3 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs, meldt de interne vertrouwenspersoon aan de melder dat hij een wettelijke meldingsplicht heeft en derhalve geen vertrouwelijkheid kan bieden. Daarbij wijst de interne vertrouwenspersoon de melder op het bestaan van de externe vertrouwenspersoon.

5. De interne vertrouwenspersoon bespreekt met de melder de melding en gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij kan advies inwinnen bij een vertrouwenspersoon van een andere school of bij de externe vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon informeert de melder over het bestaan van de klachtenprocedure en de externe vertrouwenspersoon. Indien aan de orde wijst de interne vertrouwenspersoon de melder op het bestaan van voor de melding relevante instanties en deskundigen.
6. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag.
7. De interne vertrouwenspersoon neemt bij de uitvoering van zijn taken de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 3 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs is de vertrouwenspersoon verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht blijft na beëindiging van de benoeming tot interne vertrouwenspersoon van kracht.
8. Het bevoegd gezag respecteert de geheimhoudingsplicht van de interne vertrouwenspersoon.
9. De interne vertrouwenspersoon heeft verschoningsrecht jegens het bevoegd gezag
10. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van zijn geheimhoudingsplicht, schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 3

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de interne vertrouwenspersoon de beschikking kan hebben over:

- voldoende tijd;
- een (spreek)kamer;
- een computer;
- een e-mailadres;
- een mogelijkheid tot archiveren waarbij de vertrouwelijkheid gewaarborgd is;
- de mogelijkheid tot het vertrouwelijk ontvangen en openen van post;
- de mogelijkheid tot scholing/deskundigheidsbevordering;
- de mogelijkheid van intervisie met andere vertrouwenspersonen.

Artikel 4

Het bevoegd gezag waarborgt dat de werknemer van de Scholengroep Rijk van Nijmegen die de taak van interne vertrouwenspersoon vervult nimmer tot nadeel kan strekken dat hij deze taak vervult. Bij de reguliere voortgangs- en beoordelingsgesprekken zoals deze met werknemers van de Scholengroep Rijk van Nijmegen worden gevoerd is de vervulling van de taak van intern vertrouwenspersoon steeds onderwerp van gesprek.

De externe vertrouwenspersoon

Artikel 5

1. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat aan iedere school ten minste één externe vertrouwenspersoon is verbonden.
2. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon worden vermeld in de schoolgidsen en op de websites van de scholen.

3. Iedere (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (lid van) het personeel, (lid van) de directie,(lid van)het bevoegd gezag of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede iedere persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, kan bij de externe vertrouwenspersoon een melding doen.
4. De externe vertrouwenspersoon bespreekt met de melder de melding en gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon informeert de melder over het bestaan van de klachtenprocedure en de interne vertrouwenspersoon. Indien aan de orde wijst de externe vertrouwenspersoon de melder op het bestaan van voor de melding relevante instanties en deskundigen.
5. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon neemt bij de uitvoering van zijn taken de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht blijft na beëindiging van de benoeming tot extern vertrouwenspersoon van kracht.
7. Het bevoegd gezag respecteert de geheimhoudingsplicht van de externe vertrouwenspersoon.
8. De externe vertrouwenspersoon heeft verschoningsrecht jegens het bevoegd gezag.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag, met inachtneming van zijn geheimhoudingsplicht, schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en die van de interne vertrouwenspersonen.

Artikel 6

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de externe vertrouwenspersoon de beschikking over een (spreek)kamer kan hebben.

Slotbepalingen

Artikel 7

1. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling op een voor belanghebbenden steeds toegankelijke plaats in de school ter inzage beschikbaar is en dat de regeling integraal op de website van SGRvN en de school is geplaatst.
2. Zowel in de schoolgids als op de website van de school worden contactgegevens van de interne en externe vertrouwenspersoon, de onderwijsinspectie en de vertrouwensinspecteur opgenomen.

Artikel 8

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur en de GMR geëvalueerd.

Artikel 9

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.

3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Regeling Vertrouwenspersonen Scholengroep Rijk van Nijmegen'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.
5. De regeling is vastgesteld op 2 december 2016.

Bijlage 1 Toelichting op een aantal artikelen van de Procedure klachtbehandeling

Artikel 1 c

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires, leraren in opleiding of personen die niet in dienst zijn van de Scholengroep Rijk van Nijmegen maar wel op de school werkzaam zijn, bijvoorbeeld in de schoonmaak of de catering.

Artikel 1 d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, communicatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder **agressie en geweld** worden verstaan: alle mondelinge, schriftelijke of fysieke uitingen waarmee een leerling of medewerker wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen door andere leerlingen of medewerkers.

Onder **pesten** wordt verstaan: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere leerlingen of medewerkers gericht tegen een leerling of medewerker of een groep van leerlingen of medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen.

Artikel 2.1

Degene die in het kader van deze klachtenregeling een klacht wil indienen kan kiezen of hij de klacht bij het bevoegd gezag (de bestuurder van de Scholengroep) of bij de klachtencommissie indient.

Artikel 2.2

Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van het klachtmeldingsformulier (zie bijlage). Dit is niet verplicht.

Artikel 2.4

De klacht wordt alleen in behandeling genomen wanneer hetgeen waarover wordt geklaagd zich niet langer dan een jaar daarvoor heeft voorgedaan. Er kan sprake zijn van bijzondere omstandigheden die maken dat het niet redelijk zou zijn om de klacht niet meer in behandeling te nemen. Daarbij valt te denken aan omstandigheden die het voor klager ernstig bemoeilijkten tijdig een klacht in te dienen. Het is aan de klager om deze bijzondere omstandigheden naar voren te brengen en voldoende aannemelijk te maken.

Artikel 3

In dit artikel 3 wordt beschreven hoe de behandeling van de klacht verloopt. Als de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend en aan de formaliteiten is voldaan, zal het bevoegd gezag beoordelen op welke wijze de klacht het beste behandeld kan worden. Daarbij zal het bevoegd gezag ook onderzoeken of met bemiddeling een voor alle betrokkenen aanvaardbare oplossing kan worden bereikt.

Wanneer de klager die ervoor heeft gekozen de klacht bij het bevoegd gezag in te dienen, tijdens de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag vindt dat de klacht toch beter door de klachtencommissie behandeld kan worden, dan kan de klager de klacht op elk door hem gewenst moment alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als het bevoegd gezag (tijdens de behandeling van de klacht) van mening is dat de klacht beter behandeld kan worden door de klachtencommissie, kan hij die doorsturen naar de klachtencommissie. Daarbij valt te denken aan klachten met betrekking tot seksuele intimidatie of klachten waarbij het oordeel van de klachtencommissie gewenst is.

Artikel 4

In artikel 4 staan de gegevens van de klachtencommissie waar de Scholengroep bij aangesloten is. De wijze waarop door de klachtencommissie de klachtbehandeling plaatsvindt, staat beschreven in het Reglement Bovenschoolse Klachtencommissie van de Contactgroep Schoolleiders klachtenregeling.

Artikel 5

De klachtencommissie kan naast een oordeel een advies geven aan het bevoegd gezag. Dat advies kan bijvoorbeeld betrekking hebben op maatregelen die het bestuur of de schoolleiding zou kunnen nemen. Het bevoegd gezag is niet verplicht het advies op te volgen.

Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. Het bevoegd gezag moet de commissie laten weten wat met de uitspraak en aanbevelingen is gedaan.

Tegen het oordeel van de klachtencommissie staat geen beroep open.

Bijlage 2 Reglement Bovenschoolse Klachtencommissie van het Bestuurlijk overleg Voortgezet onderwijs Nijmegen en omstreken, nader te noemen het BeVo

Artikel 1 Deelname

- 1.1. Het BeVo stelt een klachtencommissie in als bedoeld in artikel 24b lid WVO.
- 1.2. Schoolbesturen, die verbonden zijn met het BeVo 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. Schoolbesturen, die niet verbonden zijn met het BeVo, kunnen van het BeVo 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 ongevraagd 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 wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Voor elk lid is er een plaatsvervanger. De leden van de commissie zijn onafhankelijk en worden aangesteld op persoonlijke titel.
- 3.2. De (plaatsvervangende) leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het BeVo.
- 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 (niet zijnde de ambtelijk secretaris uit artikel 3.1)
- 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 het BeVo te kennen geeft
 - indien het bestuur van het BeVo 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 het BeVo 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 op 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 ingeval 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:
- de namen en de functie van de aanwezigen;
 - 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. Het BeVo stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen. De (on)kosten van de commissie worden jaarlijks door het BeVo 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 € 1000,00 per klacht 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 het BeVo.
- 6.6. Het adres van de Klachtencommissie is:
Klachtencommissie BeVo, postbus 40020, 6504 AA Nijmegen.
- 6.7. In gevallen waarin de regeling voor de klachtencommissie niet voorziet, beslist het BeVo.
- 6.8. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het BeVo.

Bijlage 3 Toelichting op een aantal artikelen van de Regeling vertrouwenspersonen (ongewenste omgangsvormen)

Artikel 1 i

Artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs luidt:

Verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven

1 Indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in [Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht](#) jegens een minderjarige leerling van de school, treedt het bevoegd gezag onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, bedoeld in [artikel 6 van de Wet op het onderwijstoezicht](#).

2 Indien uit het overleg, bedoeld in het eerste lid, moet worden geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in het eerste lid jegens een minderjarige leerling van de school, doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar als bedoeld in [artikel 127](#) juncto [artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering](#), en stelt het bevoegd gezag de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis. Voordat het bevoegd gezag overgaat tot het doen van aangifte, stelt het de ouders van de betrokken leerling, onderscheidenlijk de betreffende ten behoeve van de school met taken belaste persoon, hiervan op de hoogte.

3 Indien een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in het eerste lid jegens een minderjarige leerling van de school, stelt het personeelslid het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis.

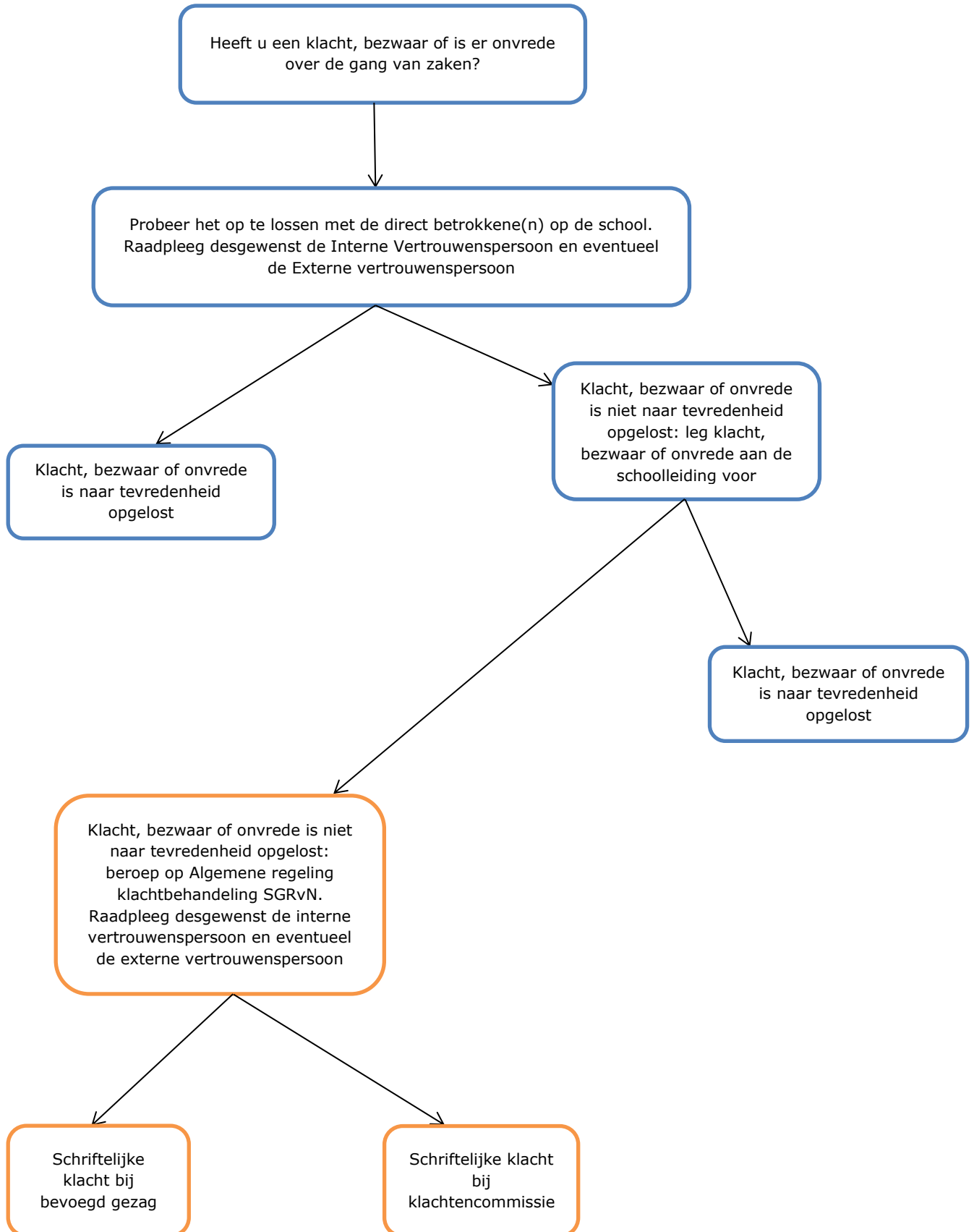
Artikel 2.4

Wanneer de melding betrekking heeft op een aangelegenheid die mogelijk te kwalificeren is als een zedendelict, is de school wettelijk verplicht de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie in kennis te stellen en aangifte te doen bij de politie. Ook in het geval de melder uitdrukkelijk aangeeft dit niet te willen, zal de school deze wettelijke verplichting moeten nakomen. Aangezien de interne vertrouwenspersoon bij de school in dienst is, rust deze wettelijke verplichting ook op de interne vertrouwenspersoon. Wanneer in een dergelijke situatie de melder niet wil dat de vertrouwensinspecteur van de aangelegenheid in kennis wordt gesteld en ook niet dat er aangifte wordt gedaan bij de politie, dan doet hij er verstandig aan de aangelegenheid bij de externe vertrouwenspersoon te melden. De externe vertrouwenspersoon is namelijk niet verplicht om de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie in kennis te stellen en aangifte te doen bij de politie.

Artikel 2 lid 7 tot en met 9

De interne vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Deze geldt ook tegenover de schoolleiding en het bevoegd gezag. Het verschoningsrecht houdt in dat de interne vertrouwenspersoon het recht heeft om te weigeren antwoord te geven op vragen van de schoolleiding of het bevoegd gezag.

Bijlage 4 Stroomdiagram algemene regeling klachtbehandeling



Bijlage 5 Klachtmeldingsformulier

SCHOLENGROEP



RIJK VAN NIJMEGEN

Klachtmeldingsformulier (*vertrouwelijk*)

Te gebruiken door de klager voor het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag van de Scholengroep Rijk van Nijmegen.

1. **Deze klacht is ingediend door (klager/klaagster):**

naam :

school :

adres :

postcode + plaats :

telefoonnummer :

2. **In welke hoedanigheid dient u de klacht in? U bent:**

- een leerling/ex-leerling
- een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling/ex-leerling
naam van de leerling :
- een personeelslid
- een directielid
- een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school
- een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school namelijk
.....

3. **Deze klacht is gericht tegen (verweerder):**

na(a)m(en) verweerder:

- a.
- b.

positie/functie van verweerder binnen de school:

- a.
- b.

4. (Volledige) naam van de school of instelling:

naam school/instelling :
adres :
postcode + plaats :
telefoonnummer :

5. Wanneer heeft hetgeen waarover u klaagt zich voorgedaan?

datum :

6. Wat is de inhoud van uw klacht?

(wees zo concreet mogelijk)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. Heeft u de klacht voorgelegd aan verweerder)? ja / nee

zo ja, wanneer? datum :

en wat was de uitkomst hiervan?
.....

zo nee, waarom niet?
.....

8. Heeft u een docent/locatiedirecteur/vertrouwenspersoon/het bestuur betrokken bij de klacht? ja / nee

zo ja, wanneer? datum :

en wat was de uitkomst hiervan?
.....

zo nee, waarom niet?
.....

9. Heeft de docent/locatiedirecteur/vertrouwenspersoon/het bestuur een voorstel gedaan om de klacht op te lossen? ja / nee

zo ja, hoe luidt dit voorstel:

.....
.....
.....
.....
.....

10. Wat is uw voorstel ter oplossing van de klacht?

.....
.....
.....
.....

datum :

plaats :

handtekening klager/klaagster :