



# Klachtenregeling Volant

## **Uitgave: Volant**

Vastgesteld door bestuur: d.d. 18 november 2016  
Instemming GMR: d.d. 15 december 2016 Instemming  
RvT: d.d. 20 december 2016



# Klachtenregeling

Het bevoegd gezag Het bevoegd gezag van Volant gelet op artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs - gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad - stelt de volgende klachtenregeling 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. Bevoegd gezag: het bestuur van Volant;
  - c. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 3;
  - d. 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 schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. 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 schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
  - h. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1 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 de vertrouwenspersoon.
3. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
4. Het bevoegd gezag schorst of ontslaat de vertrouwenspersoon na overleg met de benoemingsadviescommissie.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
9. 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.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.



## Paragraaf 2 De klachtencommissie

### Artikel 3

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de landelijke klachtencommissie voor het openbaar primair en openbaar en algemeen bijzonder voortgezet onderwijs. <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>

## Paragraaf 3 De procedure bij het indienen van 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 klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of 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 aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. 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. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.



## Artikel 5 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7 eerste lid 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 van en het adres van de klager;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de klacht.
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.

## Artikel 6 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 rector van de betrokken school mee.

## Paragraaf 4 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 rector 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 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 (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad 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 het instemmingsrecht van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

### Artikel 11 Overige bepalingen

1. In geval van onderwerpen die in deze regeling niet zijn voorzien of bij interpretatieverschillen besluit het bevoegd gezag.
2. De regeling wordt minimaal eenmaal per vier jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
4. De klachtenregeling dient in samenhang met andere regelingen van Volant, zoals de integriteitscode, de klokkenluidersregeling VO en het privacyreglement gelezen te worden. In het managementoverleg, de teamvergadering of het werkoverleg wordt afgesproken hoe deze regeling in de praktijk tot leven gebracht kan worden.
  - De klachtenregeling treedt voor het eerst in werking op de dag volgende op de dag, waarop de code door het bevoegd gezag is vastgesteld.