

Klachtenregeling leerlingen/ouders

Christelijk Lyceum Veenendaal

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Procedure klachtenregeling Christelijk Lyceum Veenendaal	4
1.1 Een klacht met informele status.....	4
1.2 Formele klacht	4
1.3 Afhandeling	4
1.4 Hoger beroep	5
1.5 Specifieke instanties	5
Klachtenreglement Christelijk Lyceum Veenendaal	7
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen	7
Hoofdstuk 2 Behandeling van de formele klachten	8
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen.....	13

Inleiding

Doelgroep: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling

Deze regeling bestaat uit twee bij elkaar horende gedeelten:

- Procedure
- Klachtenreglement

In de procedure wordt een overzicht gegeven van de mogelijkheden die het CLV biedt tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen n.a.v. gedragingen, beslissingen en/of ontstane situaties op onze school. De procedure is tevens bedoeld om de bij het CLV betrokkenen helder te maken hoe te handelen wanneer e.e.a. leidt tot een formele klacht.

Het klachtenreglement beschrijft in detail de regels die er zijn voor de bij een formele klacht betrokken personen en instanties.

1 Procedure klachtenregeling Christelijk Lyceum Veenendaal

1.1 Een klacht met informele status

Mondeling of schriftelijk (brief of e-mail)

In het algemeen: in eerste instantie naar de betrokken medewerker en in tweede instantie naar diens leidinggevende. Onder medewerker verstaan we:

- de vakdocent als de situatie betrekking heeft op (het lesgeven in) een bepaald vak
- de mentor als de situatie betrekking heeft op een leerling of op een bepaalde klas

Een klacht wordt in eerste instantie altijd verwezen naar het laagst mogelijke echelon (of de direct leidinggevende van degene over wie de klacht gaat). Indien op dit niveau geen bevredigende oplossing wordt gevonden, wijst de behandelaar van de informele klacht de klager op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen.

1.2 Formele klacht

Als de vragensteller zich onvoldoende gehoord voelt en wenst dat de school toch zorgt voor een oplossing of voor herstel van een bepaalde situatie, spreken we van een formele klacht. Deze kan - alleen schriftelijk - worden ingediend bij klachten@clv.nl of bij Christelijk Lyceum Veenendaal, t.a.v. klachtensecretariaat, Postbus 41, 3900 AA Veenendaal.

De brief of e-mail bevat ten minste:

- naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de klager
- de datum waarop de formele klacht wordt ingediend
- omschrijving van de formele klacht
- de aangeklaagde persoon
- of er een leidinggevende al bij de zaak betrokken is en wie
- welke interventie men wenst, met welk doel

Het klachtensecretariaat is een service van de school om de verdere communicatie rond klachten met externe partijen te vergemakkelijken. Het klachtensecretariaat functioneert als verbindende schakel tussen de partijen en beoordeelt welke leidinggevende op school de verantwoordelijkheid krijgt om de klacht af te handelen. De klagende partij hoeft dus slechts via één adres contact op te nemen met de school.

1.3 Afhandeling

Binnen twee werkdagen bevestigt het klachtensecretariaat de ontvangst van de formele klacht schriftelijk aan de klager en aangeklaagde. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de klager
- korte samenvatting van de formele klacht
- de aangeklaagde persoon
- hoe de formele klacht behandeld zal worden

- contactpersoon in de school, die de formele klacht in behandeling zal nemen
- dat de klager en aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan
- dat de klager en aangeklaagde binnen drie werkdagen een voortgangsbericht ontvangt
- dat de klager – wanneer dat nodig is – binnen drie werkdagen beschikbaar moet zijn voor een gesprek
- verwachte afhandelingstermijn
- beroepsmogelijkheid binnen en buiten de school
- verwijzing naar volledige reglement

1.4 Hoger beroep

Wanneer de klachtindiener niet tevreden is over de afhandeling, kan hij zich wenden tot:

- de bestuurder van de school, de heer drs W. de Vos of tot
- de landelijke klachtencommissie van de Besturenraad Protestants-Christelijk Onderwijs (BPCO), waarbij onze school is aangesloten. Contactgegevens: Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag. Tel: 070-3861697, fax: 070-3020836, www.klachtencommissie.org, e-mail: info@klachtencommissie.org.

1.5 Specifieke instanties

Voor bepaalde vragen of klachten bestaan specifieke interne en externe instanties. Zij zijn **rechtstreeks** te benaderen, zonder dienstverlening van het klachtensecretariaat van het CLV.

- **Vertrouwenspersonen / vertrouwensinspecteurs**

Voor klachten over machtsmisbruik op school (agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie, seksueel misbruik, extremisme en radicalisering).

- **Interne vertrouwenspersonen voor leerlingen**

mevrouw E.M.A. de Rooij, MA.,
mevrouw F.G. Jepma en
mevrouw A. Molenaar
vertrouwenspersonen@clv.nl.

- **Onafhankelijke vertrouwenspersoon voor medewerkers en ouders**

Veerle Corsten - Bonnier v.corsten@clv.nl

- **Vertrouwensinspecteur (Onderwijsinspectie)**

Voor ernstige klachten over bovenstaande onderwerpen. De vertrouwensinspecteur zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

Tijdens kantooruren 0900 – 111 3 111 (lokaal tarief).

- **Directeur CLV over school- / centraal examen**

Onregelmatigheden bij school- of centraal examen worden gemeld bij de directeur van het CLV, Mw. C.L. Wouters (k.wouters@clv.nl)

Indien de klager beroep wil aantekenen tegen de beslissing van de directeur, wendt hij zich tot de Commissie van Beroep Eindexamenbesluit VWO - HAVO – VMBO voor de 11 scholen van de

Veluwe Interne Arbeidsmarkt. Ambtelijk secretaris: Mevrouw A.G.G. Brouwer, Oranjestraat 2, 3905 LA Veenendaal.

In het Programma van Toetsen en Afsluiting staat de volledige procedure hiervoor beschreven. Dit document wordt jaarlijks aan de betrokken leerlingen uitgereikt en is ook te vinden op de website van het CLV (na inloggen onder: (leerlingen/vakken)).

Klachtenreglement Christelijk Lyceum Veenendaal

Dit klachtenreglement vormt een eenheid met de klachtenprocedure.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. school: Christelijk Lyceum Veenendaal (CLV)
- b. commissie: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 5 en volgende;
- 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 schoolgemeenschap, die een formele klacht heeft ingediend;
- d. formele klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. klachtensecretariaat: de aangewezen contactpersonen, tevens verbindingsschakel van de school tussen klagende en aangeklaagde partij binnen de school, verantwoordelijk voor de efficiënte afhandeling van klachtenprocedures.
- f. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3 van dit klachtenreglement en 1.5 van de procedure;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4 en 1.5;
- h. 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 formele klacht is ingediend;
- i. bevoegd gezag: de bestuurder van de school of de persoon of instantie waaraan de bestuurder bevoegdheden heeft gemandateerd.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de formele klachten

Paragraaf 1 *Indienen van een formele klacht*

Artikel 2 Klachtensecretariaat

1. De school kent een klachtensecretariaat waar formele klachten gemeld kunnen worden. Dat secretariaat wordt gevormd door de sectordirecteuren.
2. Na ontvangst van een formele klacht zal het secretariaat beslissen of deze op grond van artikel 1.2 van de procedure ontvankelijk kan worden verklaard.
3. Conform artikel 1.3 van de procedure wordt bepaald wie de formele klacht in behandeling neemt. Als regel geldt dat de direct leidinggevende van de aangeklaagde aangewezen wordt. Indien een leidinggevende betrokken in de formele klacht, komt diens leidinggevende in aanmerking als contactpersoon. Achtereenvolgens komen de volgende direct leidinggevend in aanmerking:
 - De afdelingsleider
 - De directeur
 - De bestuurder
4. De formele klacht kan ook neergelegd worden bij de volgende organen:
 - De vertrouwenspersonen
 - De landelijke klachtencommissie
5. Het klachtensecretariaat doet na behandeling van een formele klacht een uitspraak, behalve bij een formele klacht die wordt doorverwezen naar de interne vertrouwenspersonen. De uitspraak wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en aangeklaagde.
6. Wanneer een klager of aangeklaagde zich niet kunnen verenigen met de uitspraak van het klachtensecretariaat, kan de klager of aangeklaagde dit neerleggen bij de bestuurder van de school, de heer drs W. de Vos, tenzij deze de formele klacht heeft behandeld. In dat geval wordt verwezen naar de landelijke klachtencommissie.

Paragraaf 2 *De vertrouwenspersonen*

Artikel 3 Aanstelling en taken interne vertrouwenspersonen

1. Er zijn op school tenminste twee interne vertrouwenspersonen (een man en een vrouw).
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon.
3. Een klager wordt verwezen naar de interne vertrouwenspersoon of wendt zich rechtstreeks tot hem/haar.
4. De interne vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en of alle interne beroepsmogelijkheden zijn benut.
5. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager in het laatste geval naar het klachtensecretariaat of de klachteninstantie buiten de school.
6. 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.

7. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag of de interne vertrouwenspersoon kan hem inschakelen ter begeleiding van een klager. Een klager kan zich ook zelf richten tot de externe vertrouwenspersoon.
3. Het bevoegd gezag gaat een contract aan met de externe vertrouwenspersoon of beëindigt dit.
4. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties die gespecialiseerd zijn in opvang en nazorg.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete formele klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De landelijke klachtencommissie

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitspraak van door de school aangestelde functionarissen, kan de klager de formele klacht neergeleggen bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 5 Instelling en taken landelijke klachtencommissie

1. Er is een externe, landelijke klachtencommissie die de formele klacht onderzoekt en het bevoegd gezag van het CLV hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke commissie van de Besturenraad PCO (BPCO).
3. De landelijke klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de formele klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De landelijke klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een formele

klacht. De leden van de landelijke klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de landelijke klachtencommissie heeft beëindigd.

5. De landelijke klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 6 Samenstelling landelijke klachtencommissie

1. De landelijke klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de BPCO.
2. Het bestuur van de BPCO benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De landelijke klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van formele klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen van de school, de interne en externe vertrouwenspersonen kunnen geen zitting hebben in de landelijke klachtencommissie.
5. De landelijke klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bestuur van de BPCO wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 7 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de landelijke klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 4 De procedure bij de landelijke klachtencommissie

Artikel 8 Indienen van een formele klacht

1. De formele klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
2. Op de ingediende formele klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
3. Na ontvangst van de formele klacht deelt de landelijke klachtencommissie het bevoegd gezag van het CLV, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een formele klacht onderzoekt.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 9 Intrekken van de formele klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke klachtencommissie de formele klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van het CLV mee.

Artikel 10 Inhoud van de formele klacht

1. De formele klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. De formele klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de formele klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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 formele klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de formele klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van het CLV gemeld.

Artikel 11 Vooronderzoek

De landelijke klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de formele 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 machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 12 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de formele klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de landelijke klachtencommissie anders bepaalt.
3. De landelijke klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.

Artikel 13 Advies

1. De landelijke klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De landelijke klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de landelijke klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De landelijke klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de formele klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school.
4. De landelijke klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 14 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de landelijke klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 15 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de landelijke klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een formele klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5 *Besluitvorming door het bevoegd gezag.*

Artikel 16 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de formele 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 landelijke 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 landelijke 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 17 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 18 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 19 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en de landelijke klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 20 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".