

# Klachtenregeling Mondia Scholengroep



**mondia** SCHOLENGROEP

Instemming GMR: 13-02-2020

Definitief vastgesteld rector:13-02-2020

## Algemeen

De Mondia Scholengroep streeft naar een veilige en betrouwbare werk- en leeromgeving voor al haar medewerkers en leerlingen. Een onderdeel van het veiligheidsbeleid is de mogelijkheid een klacht in te dienen als een inbreuk wordt ervaren op die veiligheid of betrouwbaarheid. Voor een heldere en correcte afhandeling van klachten is deze klachtenregeling van toepassing, zowel op klachten van persoonlijke als zakelijke aard. In deze regeling wordt de formele procedure toegelicht met de diverse betrokkenen, hun rollen, rechten en plichten.

De Mondia Scholengroep hecht eraan om klachten zoveel als mogelijk in constructief onderling overleg op te lossen. Daarom wordt gestreefd naar een zorgvuldig voortraject waarin betrokken partijen tot hun recht kunnen komen.

### Met elkaar in gesprek

Voordat een klacht wordt ingediend, hoort er contact te zijn geweest met de school zodat bezien kan worden of een directe oplossing mogelijk is. Het contact met school kan lopen via een docent, een mentor, een teamleider, het hoofd bedrijfsvoering, een locatiedirecteur, de directeur-bestuurder, maar ook via een vertrouwenspersoon van de school. Deze personen zullen proberen de belangen van de klager zo goed mogelijk te behartigen. Een gesprek met diegene(n) die direct betrokken is (zijn) bij de klacht kan al veel oplossen.

Juist in dit voortraject kan de vertrouwenspersoon als neutrale buitenstaander de klager ondersteunen bij het verhelderen van het vraagstuk en adviseren over te nemen stappen. De vertrouwenspersoon kan samen met de klager bekijken of bemiddeling een oplossing kan bieden en informatie geven over een eventuele klachtenprocedure.

Deze bemiddeling zal altijd met aandacht voor alle betrokken belangen en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid plaatsvinden.

### Gesprek blijkt onvoldoende of de klacht betreft een ernstige aangelegenheid

Als een voorliggend probleem langs deze weg niet opgelost wordt of de kwestie is te ernstig voor deze werkwijze, dan kan de klager met zijn klacht terecht bij het bevoegd gezag of de (interne) klachtencommissie<sup>1</sup>. De manier waarop dit gaat, is vastgelegd in deze regeling.

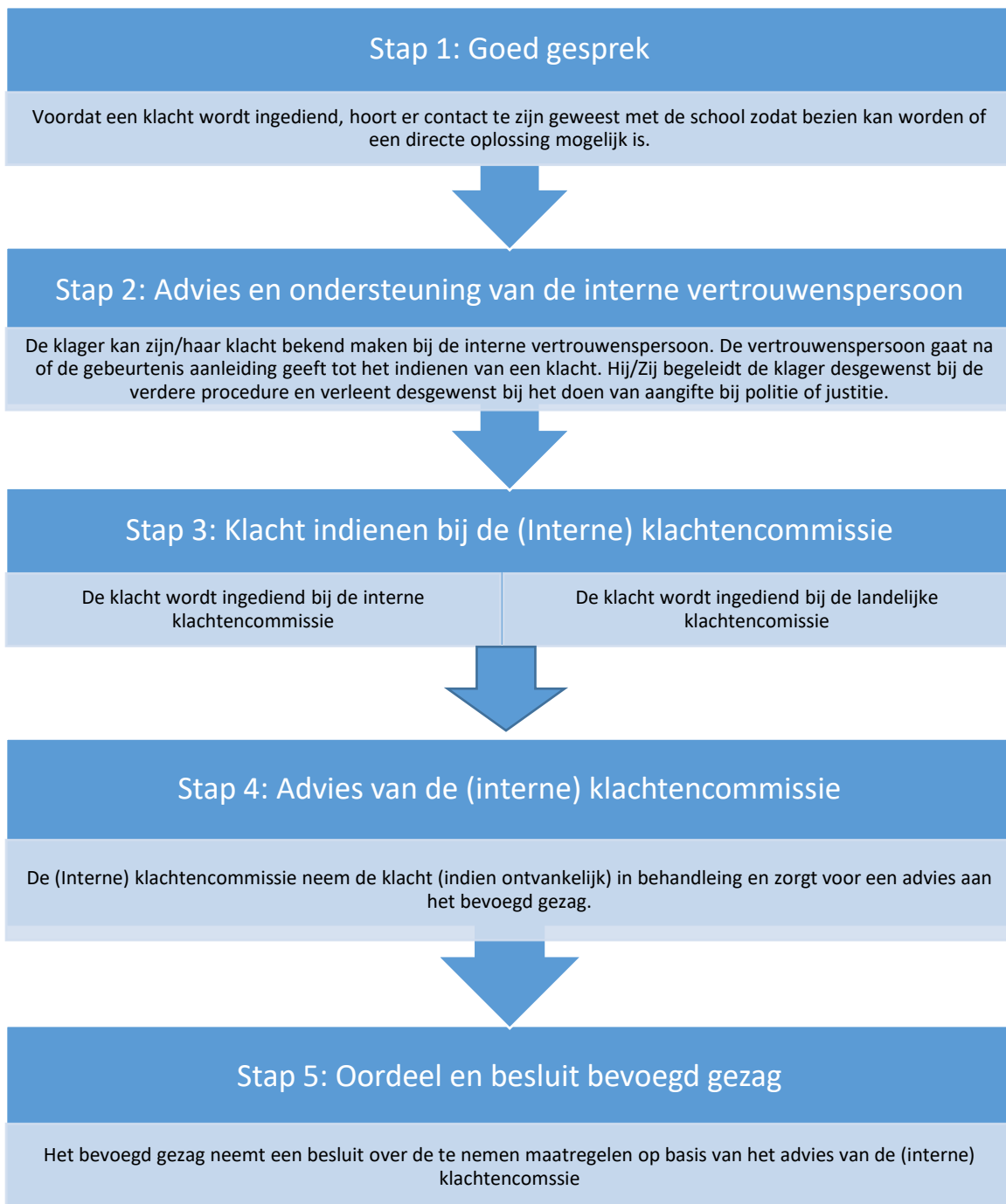
---

<sup>1</sup> Afhankelijk van aangelegenheid/klacht

## Inhoudsopgave

Stappenplan.....	4
Artikel 1. Begripsbepaling.....	5
Artikel 2. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 3. De klachtencommissie en interne klachtencommissie.....	6
Artikel 4. Indienen van een klacht.....	6
Artikel 5. Inhoud van de klacht.....	6
Artikel 6. Beslissing op advies.....	7
Artikel 7. Klacht over een beslissing van de rapportenvergadering.....	7
Artikel 8. Klacht over examens.....	7
Artikel 9. Openbaarheid .....	8
Artikel 10. Evaluatie.....	8
Artikel 11. Wijziging van het reglement .....	8
Artikel 12. Overige bepalingen .....	8
Artikelsgewijs toelichting .....	9

## Stappenplan



## Artikel 1. Begripsbepaling

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a) school: Nehalennia SSG dan wel het Scheldemond College;
  - b) bevoegd gezag: de directeur-bestuurder;
  - c) directie: locatiedirectie en directeur-bestuurder;
  - 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 schoolgroep, die een klacht heeft ingediend;
  - e) klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van de gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde<sup>2</sup>;
  - f) interne vertrouwenspersoon: de persoon, zijnde in dienst van de school, die door het bevoegd gezag is benoemd als interne vertrouwenspersoon;
  - g) externe vertrouwenspersoon: de persoon, niet zijnde in dienst van de school, die door het bevoegd gezag is benoemd als externe vertrouwenspersoon;
  - 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 klacht is ingediend;
  - i) klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie onderwijs
  - j) interne klachtencommissie: de klachtencommissie van de Mondia Scholengroep.

## Artikel 2. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één interne vertrouwenspersoon voor iedere schoollocatie<sup>3</sup> en één externe vertrouwenspersoon voor de gehele Scholengroep die functioneren als aanspreekpunt bij klachten<sup>4</sup>.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/Zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst ondersteuning bij het doen van aangifte bij politie of justitie. In haar/zijn overwegingen kan de vertrouwenspersoon de andere vertrouwenspersonen van hetzelfde bevoegd gezag betrekken.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover 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 de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
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

---

<sup>2</sup> Inzake een klacht over een beslissing van de rapportenvergadering, een klacht over examens en Inzake een beroepszaak tegen een besluit van het bevoegd gezag gelden aparte procedures deze worden toegelicht onder Art. 7, 8 en 9.

<sup>4</sup> Hierna tezamen genoemd de vertrouwenspersoon. Contactinformatie van de vertrouwenspersoon is terug te vinden op de websites van Nehalennia en Scheldemond.

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/haar werkzaamheden.

### Artikel 3. De klachtencommissie en interne klachten- en bezwarencommissie

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het openbaar primair en openbaar en algemeen bijzonder voortgezet onderwijs. Daarnaast beschikt de school over een interne klachtencommissie.

### Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a) het bevoegd gezag; of
  - b) de klachtencommissie; of
  - c) de interne klachtencommissie
2. De klacht dient binnen een jaar<sup>5</sup> na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de (interne) klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon, of de (interne) klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien er rechtmatig sprake is van een afwijkende procedure (zie Art. 9) of indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Indien de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld door het bevoegd gezag meldt het bevoegd gezag een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de (interne) 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 (interne) 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 locatiedirecteur 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 4, 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 en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de klacht.

---

<sup>5</sup> Onder artikel 7, 8 en 9 worden afwijkende termijnen gehanteerd

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.<sup>6</sup>
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de locatiedirecteur van de betrokken school gemeld.

#### Artikel 6. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de (interne) klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de (interne) 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 (interne) 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 (interne) 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.

#### Artikel 7. Klacht over een beslissing van de rapportenvergadering

Wanneer (ouders van) een leerling het niet eens zijn met een beslissing van de rapportenvergadering dan kunnen zij revisie aanvragen conform het reglement beoordeling, bevordering en plaatsing. Zij maken dit schriftelijk, per email, binnen 24 uur kenbaar bij de locatiedirectie door middel van een gemotiveerd revisieverzoek. De locatiedirectie beoordeelt of sprake is van nieuwe feiten, die alsnog moeten worden meegewogen in de besluitvorming of van procedurefouten. Alleen als van (een van) beide sprake is, wordt er opnieuw een rapportenvergadering gehouden. De beslissing van de rapportenvergadering, al of niet in revisie, is bindend. Daarna kan, wanneer de revisie niet naar tevredenheid is afgewikkeld, een klacht aan de interne klachtencommissie worden voorgelegd. Deze kan geen betrekking hebben op de inhoud van de revisiebeslissing, wel op de wijze waarop dat tot stand is gekomen en/of hoe die beslissing is gecommuniceerd.

#### Artikel 8. Klacht over examens

De procedures betreffende klachten omtrent het examen, zowel schoolexamen als (centraal) eindexamen, staan beschreven in de examenreglementen HAVO-VWO en VMBO van Nehalennia SSG en Het Scheldemond College. Deze zijn verkrijgbaar via de betreffende examensecretaris, waarvan de naam te vinden is op de websites van de scholen.

---

<sup>6</sup> De klokkenluidersregeling Mondia Scholengroep vormt, voor situaties waarin de klachten en bezwarenregeling en/of overige specifieke reglementen van de Mondia Scholengroep niet voorzien, een aanvulling. I.h.k.v. de klokkenluidersregeling gelden andere afspraken m.b.t. het bespreken en/of indienen van een klacht.

## Artikel 9. 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 10. Evaluatie

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

## Artikel 11. Wijziging van het reglement

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

## Artikel 12. Overige bepalingen

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 'klachtenregeling Mondia Scholengroep'.



## Artikelsgewijs toelichting

### Artikel 1 onder d

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de (interne) klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 4, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de (interne) klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder e

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, 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, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoelde sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### Artikel 2

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### Artikel 2, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn zaak niet worden benadeeld.

#### Artikel 2, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de locatiedirecteur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### Artikel 2, achtste lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de (interne) klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

#### Artikel 4, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de (interne) klachtencommissie indient<sup>7</sup> (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de (interne) klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de (interne) klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de (interne) klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de (interne) klachtencommissie te vragen.

Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de (interne) klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

#### Artikel 4, zesde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel<sup>8</sup>, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal<sup>9</sup> is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

---

<sup>7</sup> Uitgezonderd de procedure zoals omschreven onder Art. 9

<sup>8</sup> Conform vigerende CAO VO

<sup>9</sup> In aanvulling op vigerende CAO afspraken

#### Artikel 4, negende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

#### Artikel 5, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de (interne) klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

#### Artikel 6

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de (interne) klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de (interne) commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De (interne) klachtencommissie hoort via deskundige dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

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

#### Artikel 6, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen.

Bij het openbaar en bijzonder voorgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO-VO in acht te worden genomen.

Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief 'Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie'.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### Artikel 9

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgidsen. Contactgegevens van de (interne) klachtencommissie en van de vertrouwenspersoon worden in de schoolgidsen vermeld.