

# **KLACHTENREGELING**

## **Mgr. Frencken College**



## **Voorwoord**

De wet op het voortgezet onderwijs verplicht elke VO-school om een klachtenregeling vast te stellen en een klachtencommissie in te stellen. Volgens de wet kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen van het bestuur of het personeel.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie. Door de klachtenregeling ontvangen het bestuur en de school signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Met de klachtenregeling streven we daarom naar een zorgvuldige behandeling van klachten. Zo wordt niet alleen het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school.

Het spreekt voor zich dat klachten op een behoorlijke manier worden afgehandeld. Daarbij nemen we ook ten opzichte van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht. Als een klacht die is ingediend onterecht blijkt te zijn, zullen het bestuur en de directie van de school zich inspannen om de betrokkene(n) indien nodig zo goed mogelijk te rehabiliteren.

De school heeft een voorfase klachtbehandeling. Deze voorfase biedt de mogelijkheid een klacht op school af te handelen. Pas als daar geen oplossing uit volgt kan de klacht officieel ingediend worden bij de landelijke klachtencommissie.

Het Mgr. Frencken College is hiervoor aangesloten bij:  
Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs  
t.a.v. het ambtelijk secretariaat  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
t 070 386 16 97  
e [info@klachtencommissie.org](mailto:info@klachtencommissie.org)  
i [www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl)

## TOELICHTING VOORFASE KLACHTBEHANDELING OP SCHOOLNIVEAU

Elke school wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Mocht zich echter toch een klacht voordoen, dan moet deze klacht op een effectieve manier worden opgelost. De school gaat er hierbij vanuit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnenschools kunnen worden opgelost. De school hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen een ieder worden geuit. De persoon binnen de school die de klacht ontvangt heeft de verantwoordelijkheid om hier iets mee te doen. Deze fase is informeel.
- Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn op een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst mondeling contact heeft gehad met de aangeklaagde.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de rector, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/aangeklaagde zelf of, als dat niet mogelijk is, door zijn direct leidinggevende.

Bij de afhandeling van de klachten staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. De school beschikt over twee interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon die bij het oplossen van de klacht ondersteuning en begeleiding kunnen bieden.

- De vertrouwenspersoon kan nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- De vertrouwenspersoon kan de klager informeren over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen hem/haar bereiken die daar aanleiding toe geven.

Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van (voldoende) informatie aan de klager en de aangeklaagde.
- De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten.
- Eventueel informatie vragen aan derden.
- Afhandeling binnen redelijke termijn: Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht zal er een reactie naar de klager gaan waarin wordt aangegeven wat het tijdpad zal zijn wat betreft de afhandeling

De klager heeft vervolgens altijd nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie waar het Frencken bij is aangesloten.

## KLACHTENREGELING

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 2;
- c. klager: een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger, een lid van het personeel;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
- e. aangeklaagde: personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn;
- f. bevoegd gezag: college van bestuur;
- g. rector: persoon die in deze functie is benoemd.

### Artikel 2: Instelling en taken klachtencommissie

1. Het Frencken is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie onderwijs. Deze landelijke commissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag;
2. De klachtencommissie geeft advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de 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 klachtencommissie heeft beëindigd;

### Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
2. De voorzitter en de twee leden kunnen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en niet werkzaam zijn voor of bij het bevoegd gezag.

### Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de rector, die ervoor zorgt dat de klacht wordt behandeld op schoolniveau. De afronding van de klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de rector aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd.
2. De klager kan de klacht schriftelijk indienen bij de landelijke klachtencommissie, nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau, zoals bedoeld in het vorige lid, is doorlopen. De klachtencommissie neemt een klacht pas in behandeling na afronding van deze voorfase.
3. De klacht dient binnen 1 jaar na de gedraging of beslissing bij de klachtencommissie te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie de termijn wenst te verlengen;
4. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie;
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

## **Artikel 5: Intrekken van de klacht**

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

## **Artikel 6: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail bij de klachtencommissie ingediend;
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. naam van degene tegen wie de klacht is gericht (de aangeklaagde)
  - d. een omschrijving van de klacht en van de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan.;
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag schriftelijk en met redenen omkleed gemeld.

## **Artikel 7: Klacht in behandeling nemen**

1. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling op grond van het klaagschrift, waarin de klacht verwoord is. De commissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe en betreft dus ook de aangeklaagde als partij in de procedure.
2. De commissie kan, als dat nodig is, zelf inlichtingen inwinnen bij de klager en bij de andere partij om tot een goed inzicht in de klacht te komen. Alleen op voordracht van de partijen zelf vraagt de commissie incidenteel ook beroepsmatig betrokkenen om inlichtingen.
3. Als de commissie de klacht formeel in behandeling neemt, ontvangen de klager en de aangeklaagde een openingsbrief met daarin een beknopte samenvatting van de klacht, die door de commissie als uitgangspunt wordt genomen bij de beoordeling van de klacht. Als de klager de samenvatting niet juist vindt, moet hij/zij dit direct aan de commissie melden. De samenvatting kan dan worden aangepast.

## **Artikel 8: Het verweer en zitting**

1. De klachtencommissie hanteert het beginsel van hoor en wederhoor. Bij de openingsbrief aan de aangeklaagde wordt een afschrift gezonden van het klaagschrift met de eventuele bijlagen.
2. De aangeklaagde krijgt drie weken de tijd om schriftelijk in een verweerschrift te reageren op de stukken.
3. Nadat de commissie het verweerschrift heeft ontvangen, stuurt zij de aanklager hiervan een afschrift. Op deze wijze beschikken de klager en de aangeklaagde altijd over dezelfde stukken als de commissie. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de commissie besluiten van bepaalde stukken geen afschrift toe te zenden.
4. Nadat de klachtencommissie het schriftelijke onderzoek rond de klacht en het verweer heeft afgerond, houdt zij een zitting. Dit is een besloten bijeenkomst. Klager en aangeklaagde zijn hierbij aanwezig. Dit kan beiden apart zijn of gelijktijdig.

## **Artikel 9: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies;
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, onder toevoeging van het verslag van de hoorzitting, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De klachtencommissie stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan de klager en de aangeklaagde;

4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 10: Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste de helft van het aantal leden van de klachtencommissie, en de voorzitter aanwezig zijn.

#### **Artikel 11: 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 12: Beslissing op advies**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, 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. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

#### **Artikel 13: Openbaarheid**

1. De rector legt deze regeling op de school (en haar nevenvestigingen) ter inzage;
2. De rector stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling, door middel van publicatie in de schoolgids.

#### **Artikel 14: Toelating/bevordering/schorsing/verwijdering leerlingen en onregelmatigheden bij eindexamen**

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op zaken zoals vermeld in het leerlingenstatuut en het examenreglement. Deze zaken worden niet doorverwezen naar de klachtencommissie, maar behandeld door de rector/bevoegd gezag op de wijze zoals vermeld in het leerlingenstatuut en/of het examenreglement.

#### **Artikel 15: Overige bepalingen**

1. Deze aangepaste regeling treedt in werking op 11 februari 2021;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Mgr. Frencken College".

Met deze regeling heeft de medezeggenschapsraad op 10 februari 2021 ingestemd en deze is definitief vastgesteld door het bevoegd gezag op 11 februari 2021.