

# **ALMEERSE SCHOLEN GROEP**

## **KLACHTENREGELING**

*Stichting ABVO Flevoland*  
*Stichting ASG*  
*Stichting Entrada*

Het college van bestuur van de Stichting Algemeen Bijzonder Voortgezet Onderwijs Flevoland, alsmede het college van bestuur van de Almeerse Groep, stichting voor openbaar primair en voortgezet onderwijs en het college van bestuur van de Stichting Entrada:

Overwegende dat hiervoor genoemde colleges in het kader van hun samenwerkingsverband de wens te kennen hebben gegeven voor hierboven genoemde stichtingen een gezamenlijke klachtenregeling vast te stellen;

Gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;

Gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden voor het onderwijs en de medezeggenschapsraad van de Stichting Entrada;

## BESLUITEN

Met ingang van 1 augustus 2010 voor de Stichting Algemeen Bijzonder Voortgezet Onderwijs Flevoland, de Almeerse Scholen Groep, stichting voor openbaar primair en voortgezet onderwijs en de Stichting Entrada, de volgende klachtenregeling vast te stellen

### Hoofdstuk 1 : begripsbepalingen

---

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder, dan wel is deze regeling van toepassing op

- a. **college van bestuur:** het college van bestuur van de Stichting Algemeen Bijzonder Voortgezet Onderwijs Flevoland respectievelijk het college van bestuur van de Almeerse Scholen Groep, stichting voor openbaar primair en voortgezet onderwijs en het college van bestuur van de Stichting Entrada;
- b. **klachtencommissie:** de klachtencommissie die door de onder a genoemde colleges van bestuur is ingesteld ter behandeling van klachten, met uitzondering van klachten die betrekking hebben op examenzaken (voortgezet onderwijs);
- c. **school:** een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- d. **bedrijfsbureau Entrada:** het bedrijfsbureau van de stichting Entrada, dat ondersteunende diensten verleent aan de twee in deze regeling genoemde onderwijsstichtingen;
- e. **klacht:** een bij het college van bestuur ingediende klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en beslissingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. **klager:** een onderwijsdeelnemer van de school dan wel een deelnemer van het ondersteuningsbureau Entrada of een ten behoeve van de school/ondersteuningsbureau Entrada met taken belast persoon, die een klacht als bedoeld in deze regeling heeft ingediend bij het college van bestuur van de desbetreffende stichting. Onder deze definitie wordt tevens begrepen een ex-(onderwijs)deelnemer, de ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)onderwijsdeelnemer en (een lid van) het bevoegd gezag;
- g. **aangeklaagde:** een onderwijsdeelnemer van de school dan wel een deelnemer van het ondersteuningsbureau Entrada of een ten behoeve van de school/ondersteuningsbureau Entrada met taken belast persoon, tegen wie een klacht als bedoeld in deze regeling is ingediend. Onder deze definitie wordt tevens begrepen een ex-(onderwijs)deelnemer, de ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)onderwijsdeelnemer en (een lid van) het bevoegd gezag;
- h. **psychisch geweld:** geweld tegen personen, zoals anderen lastig vallen, bedreigingen met geweld, chantage, onder druk zetten, irriteren, achtervolgen, pesten;

- i. **fysiek geweld:** geweld, gericht op het lichaam van personen, zoals anderen schoppen, slaan, verwonden, vastgrijpen;
- j. **ongewenste intimiteiten:** seksueel getinte aandacht die door de ontvanger als ongewenst wordt beschouwd;
- k. **contactpersoon:** de door de directie van de school aangewezen persoon als bedoeld in artikel 12;
- l. **vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 13.
- m. **Vertrouwensinspecteur:** de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs

## **Hoofdstuk 2: behandeling van de klachten (algemeen)**

---

### **Artikel 2: taken klachtencommissie**

1. De klachtencommissie als bedoeld in het eerste lid onder b onderzoekt klachten die bij het college van bestuur zijn ingediend, hoort betrokken partijen en adviseert het college van bestuur over deze klachten;
2. De klachtencommissie geeft gevraagd dan wel ongevraagd advies aan het college van bestuur over:
  - de (on)gegrondheid van de klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie als hiervoor bedoeld neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van klachten. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat een lid van de commissie zijn taak beëindigd heeft.

### **Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden;
2. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de colleges van bestuur als bedoeld in artikel 1 onder a;
3. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuur van één der in deze regeling genoemde stichtingen.
4. Benoeming van de leden van de klachtencommissie vindt telkens plaats voor een periode van drie jaar;

### **Artikel 4 Werkwijze klachtencommissie**

De klachtencommissie regelt haar eigen werkwijze en wijze van vervanging.

### **Artikel 5 Secretaris**

1. Aan de klachtencommissie zijn één of meer deskundigen verbonden als secretaris van de commissie;
2. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
3. De secretaris neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van klachten. De secretaris is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de secretaris zijn taak beëindigd heeft.

### **Artikel 6: indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt ingediend bij het college van bestuur van de desbetreffende stichting;

2. In geval van ongewenste intimiteiten kan een klacht ook worden ingediend via de vertrouwenspersoon (zie artikel 13).
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of de beslissing te worden ingediend tenzij het college van bestuur of de klachtencommissie anders beslist;
4. Alvorens een klacht die bij het college van bestuur is ingediend ter behandeling wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, geldt als stelregel dat het college eerst zelf de gelegenheid heeft de klacht in overleg met betrokken partijen tot een oplossing te brengen. Hiervoor geldt een termijn van 6 weken;
5. Het college van bestuur kan een voorlopige voorziening treffen;
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
7. Het college van bestuur deelt de directie van de school dan wel de directeur van het ondersteuningsbureau (schriftelijk) mede dat er een klacht wordt onderzocht;
8. Het college van bestuur zal in voorkomende gevallen en afhankelijk van de ernst van de ingediende klacht, ter verkrijging van inzicht in de feiten en omstandigheden die verband houden met de klacht, zelfstandig onderzoek (kunnen laten) verrichten. In het kader van dit onderzoek kunnen betrokken personen worden gehoord. Na verkregen toestemming van de gehoorde personen zal de aldus verkregen informatie worden ingebracht bij de behandeling van de klachtenprocedure en mogelijke andere procedures;
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 7: Inhoud van de klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en door klager ondertekend;
2. De klacht bevat tenminste:
  - a. naam en adres van klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet wordt voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien klager in gebreke blijft, wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard;

#### **Artikel 8: Overleggen van stukken**

1. De klager die een klacht heeft ingediend, dient alle gegevens te verstrekken die naar het oordeel van de klachtencommissie relevant zijn voor het onderzoek naar de klacht;
2. De directeur/rector die bij de klacht betrokken is, wordt in kennis gesteld van de klacht;
3. Aan de klachtencommissie worden alle bescheiden ter beschikking gesteld die relevant zijn voor de klacht.
4. Aan de klachtencommissie worden op verzoek van de secretaris van de commissie alle stukken overlegd die betrekking hebben op de zaak die onderwerp is van de klacht.

#### **Artikel 9: Vooronderzoek**

De voorzitter van de commissie kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de hoorzitting te verschijnen.

#### **Artikel 10 Hoorzitting**

1. Partijen worden in de gelegenheid gesteld over de klacht te worden gehoord;
2. De secretaris stelt belanghebbenden op de hoogte van plaats en tijdstip waar de hoorzitting plaatsvindt en nodigt hen tenminste 7 dagen voordat de hoorzitting plaatsvindt, uit;
3. De hoorzitting is niet openbaar;

4. Voor het houden van een zitting als bedoeld in het eerste lid is vereist dat de meerderheid van het aantal leden van de klachtencommissie, onder wie in elk geval de voorzitter, aanwezig is, tenzij het horen door de commissie is opgedragen aan de voorzitter of één van de leden van de commissie;
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 11 Beraadslaging en advies**

1. Voor de beraadslaging van de klachtencommissie is vereist dat de meerderheid van het aantal leden van de commissie, onder wie in elk geval de voorzitter, aanwezig is;
2. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter;
3. Beraadslaging door de commissie vindt plaats achter gesloten deuren.

### **Hoofdstuk 3: klachten die betrekking hebben op ongewenste intimiteiten en andere vormen van fysiek dan wel psychisch geweld**

---

#### **Artikel 12: Aanwijzing en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere school en op het ondersteuningsbureau Entrada tenminste één contactpersoon aanwezig;
2. Contactpersonen worden aangewezen door de directie van de school respectievelijk de directeur van het ondersteuningsbureau Entrada.
3. In geval van een klacht die betrekking heeft op ongewenste intimiteiten op school verwijst de contactpersoon van de school klager naar de externe vertrouwenspersoon en/of het college van bestuur, de klachtencommissie of de vertrouwensinspecteur, tenzij klager uitdrukkelijk de wens te kennen geeft (eerst) een interne klachtenbehandeling op school voor te staan (alleen voortgezet onderwijs). Indien klager dit wenst wordt de directie van de school over de melding ingelicht;
4. In geval van andere vormen van fysiek dan wel psychisch geweld op school kan de klager zich eveneens voor advies tot de contactpersoon van de school wenden. Afhankelijk van de ernst van de klacht wordt - voor zover klager dit wenst - in overleg met klager en de contactpersoon/de directie van de school, de externe vertrouwenspersoon voor ondersteuning van klager ingeschakeld;
5. In geval van een klacht die betrekking heeft op ongewenste intimiteiten op het ondersteuningsbureau Entrada verwijst de contactpersoon van het ondersteuningsbureau Entrada klager naar de externe vertrouwenspersoon en/of het college van bestuur respectievelijk de klachtencommissie. Indien klager dit wenst wordt de directeur van het ondersteuningsbureau over de melding ingelicht;
6. In geval van andere vormen van fysiek dan wel psychisch geweld op het ondersteuningsbureau Entrada kan de klager zich eveneens voor advies tot de contactpersoon van het ondersteuningsbureau Entrada wenden. Afhankelijk van de ernst van de klacht wordt - voor zover klager dit wenst - in overleg met klager en de contactpersoon/de directeur van het ondersteuningsbureau Entrada of de externe vertrouwenspersoon voor ondersteuning van klager ingeschakeld;

#### **Artikel 13: Externe vertrouwenspersoon**

1. Het college van bestuur beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten die betrekking hebben op ongewenste intimiteiten;
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat tevens na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure c.q. verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk/wenselijk naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;

4. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis van de klachtencommissie of het college van bestuur brengen;
5. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het college van bestuur te nemen besluiten;
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 vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden;
8. Op verzoek ondersteunt de vertrouwenspersoon, met inachtneming van het bepaalde in artikel 12, klager eveneens bij andere vormen van fysiek dan wel psychisch geweld.

#### **Artikel 14: indienen van een klacht (aanvulling op artikel 6)**

1. Een klacht als bedoeld in dit hoofdstuk wordt al dan niet met ondersteuning van de vertrouwenspersoon ingediend bij het college van bestuur van de desbetreffende stichting;
2. In afwijking van het vorige lid kan klager zich - indien hij dit wenst - ook rechtstreeks tot de klachtencommissie dan wel de vertrouwensinspecteur wenden. De laatste mogelijkheid (vertrouwensinspecteur) geldt niet voor klachten die zijn ingediend bij het college van bestuur van de Stichting Entrada;
3. Indien de klacht met betrekking tot ongewenste intimiteiten rechtstreeks bij het college van bestuur is ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager met diens toestemming naar de vertrouwenspersoon;
4. Van klachten als bedoeld in het vorige artikel doet het bevoegd gezag melding bij de vertrouwensinspecteur; Dit laatste geldt niet voor klachten die zijn ingediend bij het college van bestuur van de stichting Entrada.

### **Hoofdstuk 4: Afwikkeling van de klachten**

---

#### **Artikel 15: beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het college van bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directie van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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 daar tegen verzetten;
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het college van bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie;
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het college van bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het college van bestuur voorgenomen beslissing.

### **Hoofdstuk 5: slotbepalingen**

---

#### **Artikel 16: toepasbaarheid regeling**

Deze regeling is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op schoolexamens dan wel het centrale schoolexamen in het voortgezet onderwijs.

#### **Artikel 17: openbaarheid**

1. Het college van bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage;
2. Het college van bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling;

#### **Artikel 18: wijzigingen**

1. Met inachtneming van vigerende regelgeving kan deze regeling door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden respectievelijk de medezeggenschapsraad van de Stichting Entrada;
2. De klachtencommissie kan voorstellen tot wijziging doen.

#### **Artikel 19: overige bepalingen**

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het college van bestuur;
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Almeerse Scholen Groep"
4. Deze regeling treedt in werking op 2010

Aldus vastgesteld op 2010.

Het college van bestuur van de Almeerse Scholen Groep (ASG),  
Stichting voor openbaar primair en voortgezet onderwijs,

Drs. J.H. van der Vegt,  
voorzitter college van bestuur

Het college van bestuur van de Stichting Algemeen Bijzonder Voortgezet Onderwijs Flevoland, Het college van bestuur van de Stichting Entrada,

Drs. J.H. van der Vegt,  
voorzitter college van bestuur

Drs. J.H. van der Vegt,  
voorzitter college van bestuur

#### **Inhoudsopgave**

Begripsbepalingen	2
Taken klachtencommissie	3
Samenstelling klachtencommissie	3
Werkwijze klachtencommissie	3

Secretaris klachtencommissie	3
Indienen van een klacht (algemeen)	4
Inhoud van de klacht	4
Overleggen van stukken	4
Vooronderzoek	4
Hoorzitting	5
Beraadslaging en advies	5
Aanwijzing en taak contactpersoon	5
Externe vertrouwenspersoon	5
Indienen van een klacht (ongewenste intimiteiten/geweld)	6
Beslissing op advies	6
Toepasbaarheid regeling	7
Openbaarheid	7
Wijzigingen	7
Overige bepalingen	7