

Klachtenprocedure Calvin College

op basis van model klachtenprocedure reformatorisch onderwijs

INHOUD

1. Klachtenregeling
2. Benoemen van een vertrouwenspersoon
3. Benoemen van een klachtencommissie
4. Kernpuntennotitie klachtenregeling
5. Samenstelling van de regionale kamer van de klachtenkamer VGS

Hoofdstuk 1 KLACHTENREGELING

Artikel 1 *Begripsbepalingen*

In deze regeling wordt verstaan onder:

- aangeklaagde:
Het orgaan of de persoon waartegen resp. tegen wie de klacht van de klager is gericht;
- bevoegd gezag:
het bestuur van de Vereniging tot het verstrekken van Voortgezet Onderwijs op gereformeerde grondslag in Zeeland;
- instelling:
Calvijn College
- klager:
de ouders van de leerling die resp. de leerling die resp. het personeelslid dat zich met een klacht over een gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing door het bevoegd gezag, een personeelslid of een leerling wendt tot het bevoegd gezag, de rector, de vertrouwenspersoon, of de klachtencommissie;
- leerling:
de bij de instelling ingeschreven leerling zoals bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO);
- ouders:
de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de leerling;
- personeelslid:
de persoon die onder verantwoordelijkheid en/of in opdracht van het bevoegd gezag werkzaamheden verricht voor de instelling;
- rector:
de (algemeen) directeur
- strafbaar feit:
een zedenmisdrijf zoals bedoeld in Titel XIV van het Tweede Boek van het Wetboek van Strafrecht.

Artikel 2 *Reikwijdte klachtenregeling*

1. Deze regeling is van toepassing op klachten over gedragingen en/of beslissingen, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag, de personeelsleden en de leerlingen. Onder de in de eerste volzin bedoelde gedragingen en/of beslissingen moeten mede worden begrepen de gedragingen zoals bedoeld in artikel 4, tweede lid j⁰ artikel 1, derde lid, onderdeel e. en f. van de Arbeidsomstandighedenwet 1998,
2. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan die in artikel 24b van de WVO bedoeld en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

Artikel 3 *Benoeming en ontslag vertrouwenspersoon*

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste twee vertrouwenspersonen. De benoeming geldt, behoudens tussentijds ontslag, voor vier jaar en kan telkens voor vier jaar worden verlengd.
2. Het in het eerste lid bedoelde ontslag behoeft de uitdrukkelijke goedkeuring van het bevoegd gezag. Het ontslag kan door het bevoegd gezag niet eerder worden verleend dan nadat het daarover een schriftelijk oordeel heeft gevraagd aan de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 6. Het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie is openbaar.
3. Het in het tweede lid bepaalde is slechts van toepassing op tussentijds ontslag anders dan op eigen verzoek.

Artikel 4 *Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon*

1. De vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken:
 - a. het fungeren als aanspreekpunt voor klagers;
 - b. het opvangen van en het verlenen van nazorg aan klagers;
 - c. het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde;
 - d. het adviseren van klagers over eventueel verder te ondernemen stappen;
 - e. het op verzoek begeleiden van personen die overwegen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
 - f. het bijhouden van een archief dat bij beëindiging van de benoeming wordt overgedragen aan de opvolger.
2. De vertrouwenspersoon is met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid bevoegd de aangeklaagde of andere betrokkenen binnen de instelling te horen en informatie in te winnen, voor zover dit voor de uitvoering van zijn taken noodzakelijk is.
3. Na ontvangst van de klacht tracht de vertrouwenspersoon in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.
4. Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de vertrouwenspersoon.

Artikel 5 *Jaarverslag vertrouwenspersoon*

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen en de wijze van afhandeling. Het jaarverslag draagt een algemeen karakter en is niet tot individuele personen herleidbaar.

Artikel 6 *Benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie*

1. Het bevoegd gezag stelt een klachtencommissie in. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie doch ten hoogste vijf leden, onder wie de voorzitter. De leden van de klachtencommissie mogen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en niet werkzaam zijn voor of bij het bevoegd gezag.
2. Voor elk lid van de klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd.
3. De in het eerste en tweede lid bedoelde benoemingen gelden, behoudens tussentijds ontslag, voor vier jaar. De leden en hun plaatsvervangers kunnen terstond worden herbenoemd. De zittingsduur van het lid, daaronder mede begrepen het plaatsvervangend lid, dat is benoemd op een tussentijds opengevallen plaats, is gelijk aan de duur van de resterende zittingsperiode van degene in wiens plaats hij is benoemd.
4. Het in het derde lid bedoelde tussentijds ontslag behoeft de uitdrukkelijke goedkeuring van het bevoegd gezag. Het ontslag kan door het bevoegd gezag niet eerder worden verleend dan nadat het daarover een schriftelijk oordeel heeft gevraagd aan de klachtencommissie. Het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie is openbaar. Het lid van de klachtencommissie

- waarop het door het bevoegd gezag gevraagde schriftelijk oordeel betrekking heeft, neemt niet deel aan de behandeling door de klachtencommissie van het desbetreffende verzoek van het bevoegd gezag.
5. Het in het vierde lid bepaalde is slechts van toepassing op tussentijds ontslag anders dan op eigen verzoek.
 6. Het bevoegd gezag draagt zorg voor de aanwezigheid van voldoende juridische, onderwijskundige en sociaal-medische deskundigheid in de klachtencommissie.

Artikel 7 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tot taak zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht en dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen omtrent eventueel te treffen maatregelen of sancties, schriftelijk mede te delen aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de rector en de vertrouwenspersoon.
2. De klachtencommissie onderzoekt geen klachten van of over personen die van rechtswege van hun vrijheid zijn beroofd.
3. De klachtencommissie is in ieder geval bevoegd:
 - a. tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen. Elk als zodanig opgeroepen bestuurslid, personeelslid of leerling is verplicht aan een oproep van de klachtencommissie gehoor te geven en desgevraagd alle inlichtingen naar waarheid en zonder voorbehoud te verstrekken. Personen die vanwege mogelijke bedreiging anoniem wensen te blijven, kunnen een verzoek doen aan de klachtencommissie tot bescherming van de gegevens omtrent de identiteit. Indien dit verzoek wordt toegestaan, wordt de betrokkene door de voorzitter en ten minste één lid van de klachtencommissie in het bijzijn van de ambtelijk secretaris, zoals bedoeld in artikel 9, in een afzonderlijke hoorzitting gehoord.
 - b. overlegging te vorderen van ter zake dienende bescheiden;
 - c. een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
 - d. zich door deskundigen van advies en bijstand te laten dienen.
4. Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de klachtencommissie.

Artikel 8 Jaarverslag klachtencommissie

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven oordelen en aanbevelingen.

Het jaarverslag draagt een algemeen karakter en is niet tot individuele personen herleidbaar.

Artikel 9 Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bevoegd gezag te benoemen ambtelijk secretaris. Het bevoegd gezag benoemt tevens een plaatsvervangend ambtelijk secretaris.
2. De ambtelijk secretaris is belast met het opstellen van de stukken die van de klachtencommissie uitgaan, het samenstellen van de processen-verbaal van de zittingen, het houden van het register van ingekomen en behandelde klachten en het beheer van het archief.
3. Stukken, die moeten worden ingediend bij de klachtencommissie, dienen te worden toegezonden aan het bekend gemaakte adres van de ambtelijk secretaris.

Artikel 10 *Klachtentermijn*

Behoudens de in de tweede volzin bedoelde klachten, dient een klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na de gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van de gedraging en/of het niet nemen van een beslissing te worden ingediend. Het indienen van een klacht over de in artikel 2, eerste lid, laatste volzin, bedoelde gedragingen is niet aan een termijn gebonden.

Artikel 11 *Indienen van een klacht*

1. Een klacht kan worden ingediend bij de vertrouwenspersoon, de rector of het bevoegd gezag.
2. De in het eerste lid bedoelde klacht kan eveneens bij de klachtencommissie worden ingediend. De klager laat de klacht alsdan vergezeld gaan van een overzicht van de door hem in verband met de klacht ondernomen handelingen tezamen met de daarop betrekking hebbende stukken.
3. Een bij de klachtencommissie aanhangig te maken klacht bevat naast de naam en het adres van de klager en een dagtekening ten minste:
 - a. een omschrijving van de gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel van het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing waartegen de klacht zich richt en het tijdstip of de periode waarop deze betrekking heeft;
 - b. de naam en voor zover bekend het adres van de aangeklaagde(n);
 - c. een beschrijving van de door de klager ondernomen stappen en de daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken voor zover aanwezig. Deze stukken worden aan de klachtencommissie overlegd;
4. De klager kan de klacht intrekken tot het moment waarop de klachtencommissie het schriftelijke oordeel, zoals bedoeld in artikel 17, eerste lid, heeft uitgebracht. De klager dient de klachtencommissie daarvan schriftelijk in kennis te stellen, tenzij de klacht tijdens de hoorzitting, zoals bedoeld in artikel 15, tweede lid, laatste volzin, wordt ingetrokken. Voor zover door de klachtencommissie reeds uitvoering is gegeven aan het bepaalde in artikel 13, worden het bevoegd gezag, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de rector van bedoelde intrekking van de klacht door de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie uit de ingetrokken klacht blijkt van feiten of omstandigheden waaruit een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit voortvloeit, wordt het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis gesteld.

Artikel 12 *Ontvankelijkheid*

1. De klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken na ontvangst van de klacht dan wel nadat de in het tweede lid bedoelde termijn voor herstel van een verzuim is verstreken de ontvankelijkheid van de klacht en doet daaromtrent mededeling aan de klager en aan het bevoegd gezag. Tegen het schriftelijk oordeel dat een klacht niet-ontvankelijk is, kan de klager binnen twee weken na de datum van dat oordeel schriftelijk en met redenen omkleed bedenkingen indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie stelt het bevoegd gezag daarvan onverwijld schriftelijk in kennis. De klachtencommissie beoordeelt binnen drie weken de gegrondheid van de bedenkingen en doet daaromtrent mededeling aan de klager en aan het bevoegd gezag. Bij afwijking van de in dit lid vermelde termijnen doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en het bevoegd gezag, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel bekend zal maken.
2. Indien niet is voldaan aan artikel 11, derde lid of aan enig ander in dit reglement gestelde vereiste voor het in behandeling nemen van de klacht, kan deze niet eerder niet-ontvankelijk worden verklaard dan nadat de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencommissie gestelde termijn. Voorts kan een klacht niet-ontvankelijk worden verklaard indien de klager zich naar het oordeel van de

klachtencommissie kennelijk onvoldoende heeft ingespannen de klacht door behandeling daarvan door de vertrouwenspersoon, de rector of het bevoegd gezag met bevredigend resultaat af te doen, tenzij een dergelijk resultaat naar het oordeel van de klachtencommissie in redelijkheid niet tot de mogelijkheden behoort.

Artikel 13 *Kennisgeving ingekomen klacht*

Zodra de klacht ontvankelijk wordt verklaard en in behandeling wordt genomen, doet de klachtencommissie een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar overgelegde schriftelijke stukken toekomen aan het bevoegde gezag, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de rector.

Artikel 14 (vervallen)

Artikel 15 *Behandeling van de klacht*

1. Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om door de klachtencommissie te worden gehoord.
2. In geval van een ontvankelijk verklaarde klacht vermeldt de klachtencommissie in de in artikel 12, eerste lid bedoelde mededeling onderscheidenlijk bij de gegrondverklaring van de tegen de niet-ontvankelijkverklaring ingediende bedenkingen de plaats waar en de datum waarop de klager en de aangeklaagde door de klachtencommissie zullen worden gehoord. De klachtencommissie doet daarvan schriftelijk mededeling aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van het in het derde lid, eerste en tweede volzin bepaalde. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na de in de eerste volzin bedoelde kennisgeving.
3. De klager en de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie verzoeken getuigen of deskundigen te horen. Een verzoek tot het horen van getuigen of deskundigen dient te worden ingediend ten minste één week voor de datum van de hoorzitting. De klachtencommissie nodigt eventuele deskundigen of getuigen zo veel mogelijk schriftelijk uit om de hoorzitting bij te wonen.
4. De klager en de aangeklaagde, alsmede eventuele getuigen of deskundigen, worden in beginsel in elkaars tegenwoordigheid gehoord. Ambtshalve of op verzoek kunnen klager en aangeklaagde of eventuele getuigen of deskundigen afzonderlijk worden gehoord, indien het aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren.
5. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen tot één week voor de datum van de hoorzitting hun zienswijze schriftelijk nader toelichten. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, dient daarbij tevens te worden aangegeven of daarnaast nog gebruik zal worden gemaakt van het in het eerste lid bedoelde recht om te worden gehoord.
6. Klager en aangeklaagde ontvangen uiterlijk gelijktijdig met de in het eerste lid bedoelde mededeling een afschrift van de op schrift gestelde klacht en een afschrift van de eventueel door de aangeklaagde op grond van het vijfde lid ingediende zienswijze.
7. De vergaderingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
8. Van de hoorzitting maakt de ambtelijk secretaris een schriftelijk verslag. In geval van toepassing van artikel 7, derde lid, onderdeel a. bevat het verslag niet de gegevens waaruit de identiteit van betrokkene is te herleiden.

Artikel 16

1. Aan de behandeling van een klacht neemt de voltallige klachtencommissie deel.
2. Een lid van de klachtencommissie wordt vervangen:
 - a. indien de klacht rechtstreeks op hem betrekking heeft;
 - b. indien hij persoonlijk belang bij de klacht heeft;

- c. indien hij aan de klager of de aangeklaagde in bloed- of aanverwantschap staat tot in de vierde graad ingesloten;
 - d. indien hij terzake van de klacht een advies heeft gegeven of met de klager of de aangeklaagde daarover een bespreking heeft gevoerd;
 - e. indien er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen hem en de klager of de aangeklaagde;
 - f. in andere gevallen waarin daartoe een ernstige reden aanwezig is.
3. Over het vervangen van een lid van de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de klachtencommissie.
 4. De klachtencommissie stelt haar oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval haar aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie bij meerderheid van stemmen vast. Geen der leden onthoudt zich van deelname aan enige stemming.

Artikel 17 Oordeel van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de rector een schriftelijk oordeel uit over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel gaat in voorkomend geval vergezeld van aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie sprake is van een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit, wordt het bevoegd gezag door de klachtencommissie in het schriftelijk oordeel expliciet gewezen op het bepaalde in artikel 3, eerste en tweede lid, van de WVO.
2. Indien het oordeel over de gegrondheid van de klachten in voorkomend geval de aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie niet binnen de termijn zoals bedoeld in het eerste lid kan worden uitgebracht, stelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de rector daarvan in kennis. Zij noemt daarbij een redelijke termijn waarbinnen bedoeld oordeel en in voorkomend geval de aanbevelingen wel te verwachten zijn.
3. In haar schriftelijke oordeel draagt de klachtencommissie er zorg voor dat de anonimiteit van de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 7, derde lid, onderdeel a., gewaarborgd is.

Artikel 18 Bijstand bij de behandeling van de klacht

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een raadsman.
2. De eventuele hieruit voortvloeiende kosten komen, met uitzondering van de kosten van de eventuele bijstand van een door het bevoegd gezag benoemde vertrouwenspersoon, samen met die van door partijen meegebrachte deskundigen of getuigen, ten laste van de betrokken partij.

Artikel 19

(vervallen)

Artikel 20 Oordeel bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 17, eerste lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de rector mede of het bevoegd gezag het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

2. Bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de rector, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
3. Indien het bevoegd gezag afwijkt van het oordeel en/of de aanbevelingen van de klachtencommissie, geeft het bij de in het eerste lid bedoelde mededeling aan waarom van dat oordeel en/of die aanbevelingen is afgeweken.
4. De voorgaande leden zijn van overeenkomstige toepassing op het onherroepelijk geworden schriftelijke oordeel van de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van de klacht, met dien verstande dat het bevoegd gezag slechts aan de klager en de klachtencommissie schriftelijk dient mee te delen of het bedoeld oordeel van de klachtencommissie deelt.

Artikel 21 *Benadeling / faciliteiten en geheimhouding*

1. Klagers, vertrouwenspersonen, leden van de klachtencommissie, getuigen, deskundigen, degenen die de klager of de aangeklaagde bij de behandeling van de klacht hebben bijgestaan of de rector, mogen niet wegens het indienen van een klacht onderscheidenlijk uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij, benadeeld worden in hun positie binnen de instelling.
2. Het bevoegd gezag biedt de in het eerste lid bedoelde personen alsmede de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken.
3. Degene die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijze doet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming tot vertrouwenspersoon of tot lid van de klachtencommissie noch door beëindiging van de band van betrokkene met de instelling.
4. Het door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie te beheren archief, dat gegevens bevat die betrekking hebben op een klacht, is uitsluitend toegankelijk voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

Artikel 22 *Hardheidsclausule*

Indien bijzondere omstandigheden een goede toepassing van een of meer onderdelen van deze regeling in de weg staan, kan het bevoegd gezag, voor zover geen wettelijk voorschrift van dwingend recht zich daartegen verzet, toestaan dat voor wat betreft een of meer onderdelen op door hem aangegeven wijze wordt afgeweken van het bepaalde in deze regeling.

Artikel 23 *Slotbepalingen*

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van **1 augustus 2001**
2. Informatie over deze regeling, waaronder de naam en het adres van de vertrouwenspersonen en de samenstelling van de klachtencommissie met het adres van de ambtelijk secretaris daarvan, maakt onderdeel uit van de schoolgids waarvan het bevoegd gezag bij de inschrijving van een leerling een exemplaar uitreikt aan de ouders daarvan, dan wel aan de meerderjarige en handelingsbekwame leerling zelf. De schoolgids wordt voorts jaarlijks na de vaststelling daarvan uitgereikt aan de in de eerste volzin bedoelde personen. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een bijgewerkt exemplaar van deze regeling op een voor de personeelsleden, de ouders van de bij de instelling ingeschreven leerlingen en de leerlingen toegankelijke plaats binnen de instelling beschikbaar is.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling **Calvijn College**".

