



## **Klachtenregeling**

### Alliantie Voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal

*Deze regeling is zowel bedoeld voor klachten van algemene aard als klachten op het terrein van seksuele intimidatie, agressie en geweld*



# Klachtenregeling vastgesteld door het Bestuur van de Alliantie Voortgezet Onderwijs:

## Inhoudsopgave

	pagina
Introductie	
Artikel 1 Begripsbepalingen	2
Artikel 2 Contactpersoon	2
Artikel 3 Vertrouwenspersoon	3
Artikel 4 Klachtencommissie	4
Artikel 5 Klachtenprocedure	
Artikel 6 Klachtenprocedure Regionale Klachtencommissie	
Artikel 7 Besluitvorming na advies van de Regionale klachtencommissie	
Artikel 8 Bekendmaken van de regeling	5
Artikel 9 Wijzigingen	5
Artikel 10 Slotbepalingen	

### Introductie

Deze klachtenregeling legt vast hoe het bestuur van de scholen van de Alliantie Voortgezet Onderwijs omgaat met klachten. Alle scholen kennen duidelijke afspraken en regels over rechten en plichten van personeel, leerlingen en ouders. Deze regels zijn vastgelegd in:

- Het leerlingenstatuut
- Gedragsregels voor personeel (en leerlingen)
- De regeling waarin afspraken zijn vastgelegd rond het gebruik van de eigentijdse communicatiemiddelen als internet, telefoon, PC-apparatuur.
- Klokkenluidersregeling

Deze regelingen en afspraken treft u bij alle scholen op de internetsites van de scholen aan.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

#### 1.1. Bestuur

Onder het bestuur van de Alliantie Voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal vallen de volgende scholen:

- Citadel College
- Dominicus College
- Maaswaal College
- Stedelijk Gymnasium



- Mondial College
- Stedelijke Scholengemeenschap Nijmegen
- Pax Christi College

1.2. Klacht

Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde.

1.3. Klager

Een (ex-)leerling, de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend bij de directie, het bestuur of de regionale klachtencommissie. Voor een meerjarige (ex)leerling geldt dat alleen deze leerling of degene die hij daartoe schriftelijk mandateert een klacht kan indienen.

1.4. Aangeklaagde

Een (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, tegen wie een klacht is ingediend.

1.5. Contactpersoon

Een door de rector van de school aangewezen persoon die als eerste aanspreekpunt binnen de school functioneert en die de klager kan doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon (artikel 2).

1.6. Externe vertrouwenspersoon

Een door het bestuur aangestelde persoon die bij klachten als aanspreekpunt functioneert zoals nader omschreven in artikel 3.

1.7. Klachtencommissie

De door de deelnemende schoolbesturen ingestelde onafhankelijke regionale commissie die is belast met onderzoek van klachten en tevens is belast met advisering en rapportage hieromtrent aan het bestuur.

Deze commissie wordt nader omschreven in de bij deze regeling behorende bijlage.

1.8. Seksuele intimidatie

Alle handelingen, gedragingen en/of uitlatingen in de seksuele sfeer die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden, en die door degene op wie ze zijn gericht of in het geval het een minderjarige leerling betreft door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenst worden aangemerkt.

1.9. Agressie en geweld

Voorvallen, waarbij men psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid binnen of in samenhang met de onderwijssituatie en die door degene op wie ze zijn gericht of in het geval het een minderjarige leerling betreft door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenst worden aangemerkt.

Ook pestgedrag wordt hiertoe gerekend.

Seksuele intimidatie of voorvallen van agressieve en/of gewelddadige aard kunnen voorkomen tussen (ex)personeelsleden onderling, tussen (ex)leden van het bevoegd gezag, tussen (ex)leerlingen onderling en tussen (ex)personeelsleden, (ex)leerlingen en (ex)leden van het bevoegd gezag onderling of tussen personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

In de 'Gedragsregels ter preventie van seksuele intimidatie' (bijlage) wordt nader omschreven welk gedrag als ongewenst wordt aangemerkt. Deze gedragsregels dienen voor elke medewerker van de Alliantie Voortgezet Onderwijs beschikbaar te zijn.

- 1.10. Centrale Commissie van Beroep voor de Eindexamens vwo – havo – mavo - vbo, regio Nijmegen  
Commissie ingesteld door de CSN, zoals bedoeld in artikel 5, lid 4 van het Eindexamenbesluit

## Artikel 2 Contactpersoon

- 2.1. Er zijn op iedere school tenminste twee contactpersonen die als eerste aanspreekpunt binnen de school functioneren: een voor de klager en een voor de aangeklaagde. De contactpersoon heeft een voorlichtende, begeleidende en verwijzende rol. De contactpersoon verwijst – indien noodzakelijk – door naar de vertrouwenspersoon.
- 2.2. De contactpersonen worden, na overleg met de MR, benoemd door de rector van de school en hebben het vertrouwen van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt, tenzij de klager toestemming verleent anderen te informeren.
- 2.3. De contactpersoon stelt de rector op de hoogte, indien melding wordt gemaakt van gedragingen, handelingen of uitlatingen met betrekking tot seksuele intimidatie of agressie en geweld. Indien een contactpersoon het vermoeden heeft van een zedenmisdrijf conform Wetboek van Strafrecht, waarbij een minderjarige leerling is betrokken, is hij verplicht\* hiervan melding te maken bij de rector van de school en het bevoegd gezag. De rector/het bevoegd gezag heeft bij het vermoeden van een zedenmisdrijf, waarbij een minderjarige leerling is betrokken de plicht - na overleg met de vertrouwensinspecteur - aangifte te doen bij politie of justitie. De contactpersoon verwijst in deze situaties de klager door naar de vertrouwenspersoon.

Indien een contactpersoon het vermoeden heeft van voorvallen van agressieve en/of gewelddadige aard, waarbij een minderjarige leerling is betrokken, maakt hij hiervan melding bij de rector van de school en/of het bevoegd gezag.

## Artikel 3 Vertrouwenspersoon

- 3.1. Het bestuur stelt twee externe vertrouwenspersonen aan, bij voorkeur minstens een man en een vrouw. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
- 3.2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming geldt voor vier jaar; aanstelling voor een volgende periode is mogelijk. De benoeming kan jaarlijks worden beëindigd met inachtneming van een termijn van vier maanden.
- 3.3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing mogelijk is dan wel of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon geeft de klager in overweging om al naar gelang de ernst van de zaak:
- geen klacht in te dienen
  - door bemiddeling een oplossing te vinden
  - een klacht in te dienen bij de rector of het bestuur
  - aangifte te doen bij justitie.

In het geval dat een minderjarige als klager optreedt kunnen de ouders/verzorgers met instemming van de leerling door de vertrouwenspersoon hiervan in kennis worden gesteld. Indien voor de klager geen bevredigende oplossing wordt bereikt kan een klacht worden ingediend bij de regionale klachtencommissie.

\* De verplichting om een vermoeden van zedenmisdrijf te melden geldt voor ieder personeelslid

- 3.4. De vertrouwenspersonen functioneren als officieel aanspreekpunt bij vermoedens van en/of klachten met betrekking tot seksuele intimidatie of agressie en geweld. Indien een vertrouwenspersoon



het vermoeden heeft van een zedenmisdrijf, waarbij een minderjarige leerling is betrokken, is hij verplicht hiervan - met medeweten van de klager – melding te doen bij het bevoegd gezag.

- 3.5. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur. Jaarlijks doet de vertrouwenspersoon hierover schriftelijk verslag aan het bestuur.
- 3.6. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding blijft na beëindiging van de functie van vertrouwenspersoon van kracht.
- 3.7. De vertrouwenspersoon kan, indien klager hiermee instemt, als bemiddelaar optreden en kan voorts indien noodzakelijk en/of gewenst de klager naar andere instanties verwijzen.
- 3.8. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent waar nodig en gewenst bijstand bij het doen van aangifte bij justitie.

De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen bij de klager, evenals bij getuigen en anderen, voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt. Hij neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de direct betrokkenen.

- 3.9. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de rector, het bestuur of de klachtencommissie.
- 3.10. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.

#### **Artikel 4 Klachtencommissie**

- 4.1. Het bestuur maakt gebruik van een klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 24b lid 2 sub a WVO.
- 4.2. Deze klachtencommissie is bovenschools en ingesteld door de schoolbesturen in de regio Nijmegen en omgeving. De klachtenprocedure van de commissie is opgenomen in artikel 6.

#### **Artikel 5 Klachtenprocedure**

- 5.1. De klager dient, nadat op de school een uitspraak over zijn klacht is gedaan door de rector van de betreffende school en deze uitspraak niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid - eventueel door tussenkomst van de vertrouwenspersoon - de klacht in bij:
  - a. het bestuur (zie artikel 5.2 – 5.9)
  - b. indien de uitspraak van het bestuur niet tot een bevredigende oplossing voor klager heeft geleid, kan een klacht worden ingediend bij de bovenschoolse regionale klachtencommissie (zie artikel 6)

#### **Klachtenbehandeling door het bestuur**

- 5.2. Het indienen van een klacht bij het bestuur gebeurt schriftelijk. De klacht bevat:
  - a. de dagtekening
  - b. de naam en het adres van de klager
  - c. de identiteit van de aangeklaagde
  - d. de omschrijving van de klacht

Van de ingediende klacht krijgt de klager binnen een werkweek bericht van ontvangst. Tegelijk ontvangen de aangeklaagde en de rector een afschrift van de ingediende klacht.



Een anoniem ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen.

- 5.3. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
- 5.4. Indien een klacht wordt ingediend beslist het bestuur of de klacht zelfstandig wordt afgehandeld dan wel de klager in overweging geeft de klacht voor te leggen aan de regionale klachtencommissie. Ingeval van zelfstandige afhandeling wordt de procedure in acht genomen die in de artikelen 5.5. t/m 5.9. is aangegeven.
- 5.5. Het bestuur onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen. Dit horen geschiedt zo mogelijk binnen twee werkweken nadat de klacht is ingediend. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het verhoor door de externe vertrouwenspersoon laten bijstaan of door raadslieden laten vertegenwoordigen c.q. laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of laat bijstaan.
- 5.6. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren. Indien het bestuur dit noodzakelijk acht, kan het bestuur andere personen, die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
- 5.7. Het bestuur maakt van het totale onderzoek proces-verbaal op.
- 5.8. Zo spoedig mogelijk nadat de klacht is ingediend geeft het bestuur aan of de klacht gegrond of ongegrond is gebleken. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan een schriftelijk rapport. Bij dit rapport kan worden aangegeven welke maatregelen naar aanleiding van de klacht door of namens het bestuur getroffen worden.
- 5.9. Klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk of mondeling te melden. Het bestuur besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien.

### **Klachtenbehandeling door de bovenschoolse Regionale Klachtencommissie voor Nijmegen en Omstreken**

De regionale Klachtencommissie voor Nijmegen en Omstreken beschikt over een eigen reglement. Onderstaand artikel (6) is de integrale en volledige weergave is van het onderdeel klachtenprocedure van de Regionale Klachtencommissie.

#### **Artikel 6 De procedure bij de klachtencommissie**

- 6.1. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie gebeurt schriftelijk door toezending ervan aan het postadres van de klachtencommissie. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 6.2. De klacht bevat tenminste:
  - a. de dagtekening;
  - b. de naam en het adres van de klager;
  - c. de identiteit van de aangeklaagde;
  - d. de omschrijving van de klacht;
  - e. zo mogelijk de identiteit van de getuigen;
  - f. de ondertekening door de klager en in geval van minderjarigheid door de ouders/verzorgers.
- 6.3. Indien niet is voldaan aan het in 6.2. gestelde krijgt de klager de gelegenheid het verzuim binnen twee weken te herstellen. Bij in gebreke blijven wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 6.4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. Met inachtneming van onvermijdbare verlenging vanwege schoolvakanties worden de in 6.6., 6.8. en 6.11. genoemde



termijnen gehanteerd.

- 6.5. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken school gemeld.
- 6.6. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken school schriftelijk mee dat zij een klacht ontvangen heeft en onderzoekt.  
Tegelijkertijd ontvangen de aangeklaagde en het betreffende bestuur een afschrift van de ingediende klacht.
- 6.7. De klachtencommissie heeft het recht om nadere informatie in te winnen alvorens te bepalen of een hoorzitting gehouden wordt.
- 6.8. Binnen vier weken nadat bepaald is dat een hoorzitting gehouden wordt, worden klager en aangeklaagde in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord op een door de commissie vast te stellen plaats en tijd. Dit geschiedt tijdens een niet-openbare zitting van de klachtencommissie, waarbij tenminste twee leden onder wie de voorzitter aanwezig zijn.  
Wanneer het belang van het onderzoek of van een te horen persoon dat naar het oordeel van de klachtencommissie met zich meebrengt, kan het horen van partijen buiten elkaars aanwezigheid plaatsvinden. De zakelijke inhoud van het verhoor wordt na afloop aan degenen, die afwezig zijn geweest, medegedeeld.  
Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het verhoor door raadslieden laten vertegenwoordigen en laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of bijstaan.
- 6.9. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren. Indien de commissie dit noodzakelijk acht, kan zij met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
- 6.10. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Dit verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 6.11. Uiterlijk vier weken na de hoorzittingen rapporteert de klachtencommissie in een schriftelijk advies haar bevindingen aan klager, aangeklaagde en het betreffende bestuur. Het verslag van de hoorzitting wordt hierbij gevoegd. De termijn van vier weken kan nog eens met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het betreffende bestuur.
- 6.12. De klachtencommissie doet in dit advies een gemotiveerde uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.  
De commissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van een advies met betrekking tot door het bestuur te nemen maatregelen.
- 6.13. De klachtencommissie besluit van een verdere procedure af te zien als klager en aangeklaagde beiden oordelen dat de klacht ingetrokken moet worden.  
In voorkomende gevallen wordt het betreffende bestuur binnen een week van dit besluit op de hoogte gesteld.
- 6.14. Het adres van de Klachtencommissie is: **Klachtencommissie CSN, postbus 40020, 6504 AA Nijmegen.**



## **Artikel 7 Besluitvorming na ontvangen advies van de klachtencommissie**

Indien een klacht in behandeling is geweest bij de regionale adviescommissie dan treedt het navolgende in werking:

- 7.1 Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de eindverantwoordelijke rector van de betrokken school 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.  
  
Genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- 7.2 Zo spoedig mogelijk daarna besluit het bestuur - eventueel na het inwinnen van extern advies - omtrent de al dan niet te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde.  
Deze beslissing wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing
- 7.3 Het besluit van het bestuur is met redenen omkleed en wordt terstond bekendgemaakt aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
- 7.4 In het directiestatuut kan het bestuur zaken betreffende de behandeling van het advies van de klachtencommissie mandateren aan de eindverantwoordelijke rector.

## **Artikel 8 Klachtenbehandeling door de Centrale Commissie van Beroep voor de Eindexamens**

- 8.1 De eindexamenkandidaat kan tegen een beslissing van de directeur betreffende het eindexamen in beroep gaan bij de door het bevoegd gezag van de school ingestelde commissie van beroep.
- 8.2 De Centrale Commissie van beroep voor de Eindexamens, regio Nijmegen beschikt over een eigen reglement. Dit reglement is als bijlage aan deze regeling toegevoegd.
- 8.3 Adres van de Centrale Commissie van Beroep voor de Eindexamens: Postbus 40020, 6504 AA Nijmegen

## **Artikel 9 Bekendmaken van de regeling**

- 9.1 Het bestuur draagt er zorg voor dat alle belanghebbenden op de hoogte zijn of worden gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling.
- 9.2 De rector draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling op een voor belanghebbenden steeds toegankelijke plaats in de school ter inzage beschikbaar is.
- 9.3 In de schoolgids zullen de namen, het adres en de telefoonnummers van de contactpersonen, vertrouwenspersonen en de onderwijsinspecteur worden vermeld. Eveneens wordt hierin een samenvatting van de klachtenregeling met daarbij het adres van de klachtencommissie opgenomen.

## **Artikel 10 Wijzigingen**

- 10.1 Deze regeling kan worden gewijzigd door het bestuur na overleg met de rectorenraad, vertrouwenspersoon en met inachtneming van de eventuele bepalingen ter zake in het medezeggenschapsreglement.





## **Artikel 11 Slotbepalingen**

- 11.1 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
- 11.2 Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling voor de Alliantie voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal"
- 11.3 De klachtenregeling treedt onmiddellijk in werking na de vaststelling door het bestuur.

Aldus vastgesteld te Nijmegen op 10 mei 2011

D. van Bennekom,  
Bestuurder Alliantie Voortgezet Onderwijs voor Nijmegen en het Land van Maas en Waal