

# Algemene klachtenregeling van de Stichting Voortgezet Onderwijs Amsterdam-Zuid

## Preambule

De scholen van de Stichting Voortgezet Onderwijs Amsterdam-Zuid (SVOAZ) proberen uiteraard klachten te voorkomen. Als er toch een klacht is, is het uitgangspunt dat degene met een klacht dit in eerste instantie bespreekt met de persoon tegen wie de klacht gericht is. De intentie van alle betrokkenen moet dan zijn tot een aanvaardbare oplossing te komen. Als het gesprek tussen klager en betrokkene niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klager zich wenden tot de rector-bestuurder. In eerste instantie zal dat meestal gebeuren via een gesprek. Wanneer dat niet tot een bevredigend resultaat leidt, is de volgende stap die voor de klager openstaat het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. SVOAZ: de Stichting VO Amsterdam-Zuid
- b. school: één van de scholen van de SVOAZ:
  - Fons Vitae Lyceum
  - St. Ignatiusgymnasium
  - St. Nicolaaslyceum
- c. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- d. College van Bestuur: de drie rectoren-bestuurders van de SVOAZ;
- e. Raad van Toezicht: het toezichthoudend orgaan van de SVOAZ;
- f. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de SVOAZ
- g. rector-bestuurder: één van de rectoren van de drie scholen als genoemd bij artikel 1.a
- h. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholen, die een klacht heeft ingediend;
- i. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
- j. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- k. bestuursbureau: ondersteunt het College van Bestuur en de Raad van Toezicht van de SVOAZ bij beleidsvorming.
- l. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- m. aangeklaagde/betrokkene: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel 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;

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1 De contactpersoon

#### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. De contactpersoon is een daartoe aangewezen medewerker van het bestuursbureau.
2. De contactpersoon ondersteunt, op verzoek, de klager bij de procedure naar de klachtencommissie.
3. De contactpersoon stelt alle betrokkenen op de hoogte van de ingediende klacht.
4. De contactpersoon heeft geen formele status in de klachtenregeling, de contactpersoon treedt slechts faciliterend op.

**Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. De SVOAZ beschikt over tenminste één, externe, vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten over seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, racisme en discriminatie.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst naar de contactpersoon.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk, geanonimiseerd, verslag uit van zijn werkzaamheden en geeft gevraagd en ongevraagd advies.

**Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. 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.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

**Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming van de leden vindt plaats op gezamenlijke voordracht van het CvB en de GMR. In het geval dat er niet tot een gezamenlijke voordracht kan worden gekomen, beslist het CvB.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. Per hoorzitting bestaat de commissie uit drie leden waarvan in elk geval één lid van de commissie dient te beschikken over voldoende juridische kennis en ervaring.
3. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, van de Raad van Toezicht, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de scholen, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.

**Artikel 6 Zittingsduur en faciliteiten**

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar. De maximale zittingstermijn van een lid van de klachtencommissie is 12 jaar.
2. De leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
3. Indien een lid tussentijds aftreedt, vindt voor de resterende duur van de zittingsperiode een benoeming plaats van een nieuw lid.

4. Het bevoegd gezag zorgt voor secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.
5. Het bevoegd gezag zorgt voor een ruimte waarin de klachtencommissie ongestoord haar hoorzittingen kan doen plaatsvinden alsmede ongestoord kan beraadslagen.
6. Het bevoegd gezag treft een regeling voor vacatiegelden en de vergoeding van de onkosten ten behoeve van de leden van de klachtencommissie.

*Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie*

**Artikel 7 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:  
De klachtencommissie van de St. Voortgezet Onderwijs Amsterdam-Zuid  
Jan van Eijckstraat 47  
1077 LH Amsterdam
2. De klacht dient binnen zes maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. 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 klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. Na ontvangst van de klacht deelt de contactpersoon de klager, de aangeklaagde en de rector-bestuurder binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat een klacht is ingediend.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

**Artikel 8 Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, en de rector-bestuurder van de betrokken school mee.

**Artikel 9 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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 tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit zo spoedig mogelijk aan de klager, de aangeklaagde, en de rector-bestuurder van de betrokken school gemeld.

**Artikel 10 Het in behandeling nemen van klachten**

1. Een klacht wordt door de klachtencommissie inhoudelijk niet verder behandeld, of aangehouden, indien:
  - a. zes maanden zijn verstreken sinds de aanleiding tot het indienen van een klacht heeft plaatsgevonden;
  - b. de klager zijn identiteit niet bekendmaakt;
  - c. het niet duidelijk is op welke handeling de klacht betrekking heeft;
  - d. de klachtencommissie gelet op het onderwerp van de klacht niet bevoegd is;
  - e. bij het oplossen van de klacht niet voldoende gebruik is gemaakt van andere bestaande interne regelingen;
  - f. er enige andere grond is om de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond te verklaren.
2. Van het al dan niet in behandeling nemen van een klacht worden de klager, de aangeklaagde, en de rector-bestuurder zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Toelichting:

De klachtencommissie beoordeelt terstond of een klacht in behandeling genomen kan worden. Dit neemt niet weg dat een in behandeling genomen klacht uiteindelijk alsnog niet-ontvankelijk kan worden verklaard. De gronden voor niet-ontvankelijkheid zijn in lid 1 niet-limitatief opgesomd. Behalve genoemde gronden kan gedacht worden aan bijvoorbeeld het feit dat de indiener van de klacht niet tot de kring van bevoegde klagers behoort, dat geen serieuze poging tot voorafgaande bemiddeling is gedaan, dat de klacht voor de tweede maal is ingediend, of dat de klachtencommissie reeds betrokken is geweest bij de totstandkoming van de beslissing waarover geklaagd wordt.

#### **Artikel 11 Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

#### **Artikel 12 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.
2. De klager en de aangeklaagde verschijnen in persoon en worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Indien de klager een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling is, kan de klachtencommissie bepalen dat ook de betreffende (ex-)leerling voor de zitting wordt uitgenodigd om gehoord te worden.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter.

#### **Artikel 13 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de rector-bestuurder van de betrokken school en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de rector-bestuurder van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 14 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

#### **Artikel 15 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 16 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de rector-bestuurder 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de 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, de rector-bestuurder van de betrokken school en de klachtencommissie.
3. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, wordt de gemeenschappelijk medezeggenschapsraad hiervan –geanonimiseerd- op de hoogte gesteld.

**Artikel 17 Voorlopige voorzieningen**

1. Wanneer een klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen en voordat de klachtencommissie haar oordeel bekend heeft gemaakt aan het bevoegd gezag, kan de klager in een spoedeisend geval het bevoegd gezag verzoeken een voorlopige voorziening te treffen. Het bevoegd gezag brengt de klachtencommissie zo snel mogelijk op de hoogte van het feit dat het verzoek gedaan is. Dit verzoek schort de behandeling van de klacht door de klachtencommissie niet op.
2. Het bevoegd gezag neemt binnen twee weken een gemotiveerde beslissing op een verzoek als bedoeld in lid 1, gehoord de klager en de betrokkene dan wel de als zodanig aangewezen vertegenwoordigers van voornoemde partijen. Bij het horen kunnen de klager en betrokkene zich laten bijstaan door een adviseur. Van het horen wordt een verslag opgemaakt.
3. De klager, de betrokkene, en de klachtencommissie worden onverwijld in kennis gesteld van de beslissing en het verslag, bedoeld in lid 2.

**Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

**Artikel 18 Openbaarheid en evaluatie**

1. Gegevens die betrekking hebben op klachten worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de contactpersoon en de leden van de klachtencommissie.
2. De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd en eventueel gewijzigd of ingetrokken.

**Artikel 19 Overige bepalingen**

1. Een ieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet 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.
2. In de schoolgidsen wordt gepubliceerd dat deze regeling bestaat en via de websites van de scholen is deze regeling te downloaden.
3. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
4. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als "*algemene klachtenregeling van de Stichting Voortgezet Onderwijs Amsterdam-Zuid*".
6. Deze regeling treedt in werking op 12 juni 2014

De regeling is vastgesteld op 12 juni 2014