



Klachtenregeling

RSG Ter Apel

Inhoud

A. Klachtenregeling	3
hoofdstuk 1: Begripsbepalingen	3
hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten	3
hoofdstuk 3: Slotbepalingen	6
B. Artikelsgewijze toelichting	6
C. Overzicht contactpersonen en vertrouwenspersoon	8
D. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	8

A. Klachtenregeling

De rector van RSG Ter Apel, scholengemeenschap voor openbaar voortgezet onderwijs (hierna: 'de RSG Ter Apel') - die hiertoe is gedelegeerd op grond van onderdeel F van het Managementstatuut RSG Ter Apel, die hierbij let op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs en die hiertoe de medezeggenschapsraad heeft gehoord - stelt hierbij de volgende klachtenregeling (hierna: 'de klachtenregeling') vast:

Hoofdstuk 1 - Begripsbepalingen

artikel 1 – begripsbepalingen

Toevoegingen per 1 januari 2022:

Per genoemde datum is het opleidingen aanbod van de RSG Ter Apel uitgebreid met een afdeling 'Cursistenonderwijs Inburgering' conform de Wet Inburgering 2021.

In dat kader wordt de inkomende cursist bij aanmelding, via het inschrijfcontractformulier, verwezen naar onderhavige klachtenregeling.

Binnen deze regeling kan voor "(ex-) leerling" evenwel cursist worden gelezen.

Aan artikel 8 van dit reglement dient te worden toegevoegd:

- 4. Indien partijen niet tot een oplossing komen kan klager de klacht en de staat van de uitkomst voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: de RSG Ter Apel
- b. commissie: de klachtencommissie zoals omschreven in artikel 4 van deze klachtenregeling
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder, voogd of verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, die een klacht heeft ingediend
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde
- e. bevoegd gezag: de rector van de RSG Ter Apel, op grond van het Managementstatuut RSG Ter Apel
- f. contactpersoon: de persoon zoals omschreven in artikel 2 van deze klachtenregeling
- g. vertrouwenspersoon: de persoon zoals omschreven in artikel 3 van deze klachtenregeling
- h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder, voogd of verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend

Hoofdstuk 2 - Behandeling van de klachten

§2.1 de contactpersoon

artikel 2 - aanstelling en taak van de contactpersoon

1. Er is op de RSG Ter Apel tenminste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. Concrete persoonsgegevens zijn te vinden onder punt C van dit document.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats in overleg met de medezeggenschapsraad.

§2.2 de vertrouwenspersoon

artikel 3 - aanstelling en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt voor de RSG Ter Apel over tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Concrete persoonsgegevens zijn te vinden onder punt C. van dit document.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats in overleg met de medezeggenschapsraad.
3. De vertrouwenspersoon onderzoekt of bemiddeling tot een oplossing kan leiden. De vertrouwenspersoon onderzoekt of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Als de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. 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 de vertrouwenspersoon zijn taak heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

§2.3 de klachtencommissie

artikel 4 - aansluiting bij externe klachtencommissie

De RSG Ter Apel is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs te Utrecht¹⁾ (hierna: 'de klachtencommissie').

§ 2.4 de procedure bij de klachtencommissie

artikel 5 - indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.
2. De klacht moet binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Als de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij lid 4 van dit artikel van toepassing is.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen als hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze afgehandeld kan worden. Het bevoegd gezag meldt deze afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan vermeld in lid 1 van dit artikel, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is verplicht tot geheimhouding.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op elke ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

artikel 6 - intrekken van een klacht

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

artikel 7 - inhoud van de klacht

1. Elke klacht moet schriftelijk en ondertekend worden ingediend.
2. Ontvanger zoals bedoeld in artikel 5 lid 1 maakt van elke mondeling ingediende klacht direct een schriftelijk verslag, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend. Klager ontvangt hiervan een afschrift.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. naam en het adres van de klager
 - b. dagtekening
 - c. een omschrijving van de klacht
4. Als niet is voldaan aan de eisen zoals omschreven in lid 3 van dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Voldoet de klager binnen die termijn niet aan de eisen zoals omschreven in lid 3 van dit artikel, dan kan ontvanger de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
5. Als ontvanger de klacht niet-ontvankelijk verklaart dan meldt hij dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

§2.5 besluitvorming door het bevoegd gezag

artikel 8 - beslissing op advies

1. 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, of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. De termijn van lid 1 van dit artikel kan met maximaal vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. Het bevoegd gezag neemt de beslissing zoals beschreven in lid 1 van dit artikel niet eerder dan nadat de aangeklaagde gelegenheid kreeg om zich mondeling of schriftelijk te verweren tegen de voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3: Slotbepalingen

artikel 9 - Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden door middel van de schoolgids op de hoogte van deze regeling.

artikel 10 - Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

artikel 11 - Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie en met inachtneming van de vigerende bepalingen.

artikel 12 - Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De artikelsgewijze toelichting onder punt B maakt deel uit van deze klachtenregeling.

Aldus vastgesteld door de rector van de RSG Ter Apel op 17 mei 2013.

1) Op de behandeling van klachten is van toepassing het daartoe vastgestelde reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

B. Artikelsgewijze toelichting

artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd om een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, tweede lid, bepaald, dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kunnen onder meer zijn: stagiaires en leraren in opleiding.

artikel 1 onder d

Klachten kunnen onder meer betreffen

- *begeleiding van leerlingen*
- *toepassing van strafmaatregelen*
- *beoordeling van leerlingen*
- *inrichting van de schoolorganisatie*
- *seksuele intimidatie*
Ongewenst seksueel getint gedrag dat tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt - ongeacht sekse en seksuele voorkeur - ervaren als ongewenst door degene die het ondergaat of - als het een minderjarige leerling betreft - door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- *discriminerend gedrag*
Elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, zoals beschreven in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling. Elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- *agressie, geweld & pesten*
(Het nalaten van) gedragingen en beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of een groep personen die deel uitmaakt van de scholengemeenschap.

artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is

voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

artikel 3

De vertrouwenspersoon moet zicht hebben op het onderwijs en de participanten hierin en moet kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor iedereen die betrokken is bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen.

De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Er is gekozen voor minimaal twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

artikel 3, lid 2

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

artikel 3, lid 3

De vertrouwenspersoon onderzoekt in eerste instantie of de klager heeft geprobeerd om de problemen met de aangeklaagde, de teamleider of de rector op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven om, gelet op de ernst van de zaak:

- geen klacht in te dienen
- de klacht in te dienen bij de klachtencommissie
- de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag
- aangifte te doen bij politie of justitie

Begeleiding van de klager houdt ook in, dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Als de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag of verleent hij hem bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Is de klager een minderjarige leerling, dan worden met medeweten van de klager, de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

artikel 3, lid 7

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie of justitie.

artikel 5

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend. Een klacht hoeft niet altijd bij de klachtencommissie te worden ingediend, bijvoorbeeld als er naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager het recht heeft om alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie als hij daartoe aanleiding ziet. Er moet voor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt als de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of als er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling om eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Op deze manier wordt uiterste zorgvuldigheid betracht en wordt de indruk vermeden dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

artikel 5, zesde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet daarbij wel bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

artikel 5, tiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

artikel 7, derde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

artikel 8

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag - al dan niet op aangeven van de commissie - zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het volledige advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, mits dit wordt gemotiveerd. Denk hierbij aan klachten over seksuele intimidatie, waarbij de klachtencommissie via deskundigen hoort dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacy overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

C. Overzicht contactpersonen en vertrouwenspersoon

contactpersonen

Harrie Roozen
Susan Teepen

vertrouwenspersoon

dhr. J. Wibbens

T 088-2383260
E j.wibbens@wibbens.nl

bezoekadres

De Gang 1a
9531 JK Borger

postadres

dhr. J. Wibbens
postbus 13
9530 AA Borger

D. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

T 030-2809590

E info@onderwijsgeschillen.nl

I www.onderwijsgeschillen.nl

Bezoekadres

Gebouw Woudstede

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

Postadres

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht