



**SCODelft**

Stichting Christelijk  
Onderwijs Delft e.o.

## Klachtenregeling SCO Delft e.o.

### Algemeen Kader

Met de hieronder beschreven klachtenregeling willen we een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgen. Dat is van belang voor zowel de betrokkenen als voor de stichting.

De klachtenregeling is overigens **alleen van toepassing als men niet ergens anders met zijn klacht terecht kan**. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.

Het kan echter ook voorkomen dat dit niet mogelijk is of dat de afhandeling niet tot tevredenheid heeft plaatsgevonden. In dat geval kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Klachten **waarvoor een aparte regeling of procedure bestaat** moeten ook langs die lijn worden afgehandeld. Voorbeelden zijn een klacht m.b.t. de schoolexamens in het VO of een klacht m.b.t. de medezeggenschap. In het eerste geval kan een klacht worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens (zie de regeling schoolexamens in het VO). In het tweede geval zal de klacht moeten worden ingediend bij de landelijke geschillencommissie medezeggenschap.

SCO Delft e.o. is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie zodat een deskundige en zorgvuldige behandeling maximaal wordt gegarandeerd.

Deze regeling is door het CvB vastgesteld na instemming van de GMR PO en de MR VO.

5 december 2017

## Inhoud

1. Begripsbepalingen
2. Reikwijdte
3. Interne contactpersoon
4. Externe vertrouwenspersoon
5. Het indienen van een klacht
6. Openbaarheid
7. Wijziging van het reglement
8. Overige bepalingen

### Bijlagen:

Bijlage 1: de interne contactpersoon

Bijlage 2: de externe vertrouwenspersoon

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

**1.1. School:**

Alle locaties van SCO Delft e.o. inclusief het bestuursbureau.

**1.2. Klager:**

Een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag, een stagiair, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of voor het bevoegd gezag.

**1.3. Klacht:**

Gedraging (en) en beslissing(en) dan wel het nalaten van gedraging(en) en het niet nemen van beslissing(en), waarmee de klager het oneens is.

**1.4. Interne contactpersoon:**

Een persoon zoals bedoeld in artikel 3 en bijlage 1.

**1.5. Externe vertrouwenspersoon:**

Een persoon zoals bedoeld in artikel 4 en bijlage 2.

**1.6. Aangeklaagde:**

Een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het Bevoegd Gezag, een stagiair, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of voor het Bevoegd Gezag.

**1.7. Het bevoegd gezag:**

Het college van bestuur van de Stichting Christelijk Onderwijs Delft e.o.

**1.8. Vertrouwensinspecteur:**

De inspecteur, die via het Centrale meldpunt vertrouwensinspecteurs, door het bevoegd gezag geraadpleegd moet worden bij een redelijk vermoeden van een strafbare vorm van seksuele intimidatie en seksueel misbruik (Wet op het onderwijstoezicht).

**1.9. Interne klachtencommissie:**

Een interne commissie binnen de stichting die namens het bevoegd gezag belast kan worden met onderzoek en afhandeling van klachten. De commissie bestaat uit twee leden van de algemene directie, een schooldirecteur (PO) of een teamleider (VO). Uitgesloten van deelname zijn degenen die een directe hiërarchische relatie hebben met klager of aangeklaagde. Het CvB kan deel uitmaken de commissie, tenzij de klacht het CvB betreft; in dat geval neemt een afgevaardigde van de Raad van Toezicht zitting in de commissie.

**1.10 Externe klachtencommissie:**

SCO Delft e.o. is aangesloten bij de externe klachtencommissie vallend onder de geschillencommissie bijzonder onderwijs.

## **Artikel 2 Reikwijdte**

**2.1.** Personeel, leerlingen, ouders, vrijwilligers en personen die anderszins deel uitmaken van de school kunnen een beroep doen op de klachtenregeling van SCO Delft e.o.

**2.2.** Er worden drie soorten klachten onderscheiden:

- onderwijskundige klachten; klachten die betrekking hebben op de toegepaste methode, aanpassingsprogramma, toetsing, beoordeling en begeleiding;
- schoolorganisatorische klachten; klachten die betrekking hebben op beleidsmatige zaken, zoals vakanties, vrije dagen, schoolbijdrage, inzetten toetscapaciteit, milieu, spijbelen, groepsindeling, verantwoordelijkheid leesouder;
- ongewenst gedrag; klachten die betrekking hebben op seksueel misbruik, seksuele intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld, racisme, discriminatie en pesten.

**2.3.** De wet schrijft “een meldplicht en aangifteplicht” voor met betrekking tot de onder 2.2. omschreven zedendelicten. Daarom zijn personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedendelict (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de stichting jegens een minderjarige leerling.

Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen.

Het bevoegd gezag is verplicht om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel om een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Is de conclusie van het overleg dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte.

Wanneer uit het overleg blijkt, dat er geen vermoeden is van een strafbaar feit, maar de klager wil wel een klacht indienen dan is de onderhavige klachtenregeling van toepassing.

**2.4.** De stichting SCO Delft e.o. is voor behandeling van klachten aangesloten bij:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs  
t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs  
Postbus 394  
3440 AJ Woerden  
T: 070 – 386 16 97  
E: info@gcbo.nl  
I: www.gcbo.nl

### **Artikel 3 Interne contactpersoon**

- 3.1.** Er zijn binnen elke sector (PO en VO) ten minste drie interne contactpersonen waarbij er altijd sprake is van zowel vrouwelijke als mannelijke contactpersonen. De naam en de contactgegevens van de interne contactpersonen staan vermeld in de schoolgids van elke school.
- 3.2.** De interne contactpersoon wordt door de algemene directie aangewezen na overleg met de medezeggenschap (sectorniveau).
- 3.3.** De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 1 en maken integraal onderdeel uit van deze regeling.

### **Artikel 4 Externe vertrouwenspersoon**

- 4.1.** De naam en de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon staan vermeld op de site van SCO Delft e.o. en in de schoolgids van elke school.
- 4.2.** Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de GMR PO en de MR VO één of meerdere externe vertrouwenspersonen die fungeren als aanspreekpunt bij klachten.
- 4.3.** De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 2 en maken integraal onderdeel uit van deze regeling.

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

In het algemeen gesproken heeft het volgen van de interne procedure, zoals hieronder wordt beschreven, de voorkeur. Deze procedure is gericht op een zorgvuldig omgaan met klachten en tegelijkertijd op het voorkomen van een onnodige formalisering en juridisering.

Klachten zijn echter verschillend van zwaarte. Daarom staat voor een klager altijd de mogelijkheid open om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie (zie 2.4.). Ook kan een klager voor overleg of begeleiding altijd direct en rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon (voor naam en adres, zie de site van SCO Delft e.o. of de schoolgids van de afzonderlijke scholen).

#### **Interne procedure**

- 5.1.** Voor alle klachten geldt dat men zich in eerste instantie wendt tot het personeelslid c.q. de medewerker in kwestie. Leidt dat niet tot resultaat, of kan, om andere redenen niet met de betrokkene worden gesproken, dan is de volgende stap:
  - in het VO de mentor, de teamleiding of uiteindelijk de algemene directie.
  - In het PO de directeur of uiteindelijk de algemene directie.
- 5.2.** Leidt ook dit uiteindelijk niet tot resultaat, of kan, om andere redenen niet met de betrokkenen worden gesproken dan kan een schriftelijke en door de klager ondertekende klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag i.c. het college van bestuur.
- 5.3.** Betreft de klacht de bestuurder dan dient de klacht te worden ingediend bij de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht benoemt vervolgens uit zijn midden een onderzoekscommissie die de klacht afhandelt met inachtneming van de artikelen 5.4. t/m 5.10.

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Voor dergelijke klachten bestaat een klokkenluidersregeling (zie de regeling op de website van SCO Delft e.o.).

**5.4.** De ingediende klacht bevat tenminste:

- de naam en het adres van de klager;
- de naam van de aangeklaagde;
- een omschrijving van de klacht;
- dagtekening en ondertekening.

**5.5.** Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard wordt dit tenminste aan de klager en aan de aangeklaagde gemeld.

**5.6.** Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.

**5.7.** Wanneer een klacht, naar het oordeel van het bevoegd gezag of van de klager, niet op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld stelt het bevoegd gezag de interne klachtencommissie in werking.

**5.8.** De interne klachtencommissie handelt vervolgens de klacht af of verwijst de klager naar de landelijke klachtencommissie.

**5.9.** Indien de interne klachtencommissie de klacht afhandelt gelden de volgende procedurele afspraken:

- a.** Een aangeklaagde kan geen deel uitmaken van de interne klachtencommissie;
- b.** De commissie onderzoekt de klacht door de klager en de aangeklaagde, zo nodig in elkaars aanwezigheid, te horen. Dit horen geschiedt binnen vier werkweken nadat de klacht bij het bevoegd gezag is ingediend. Het onderzoek van de commissie is niet openbaar;
- c.** Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door raadslieden laten bijstaan. De commissie kan bij met redenen omklede beslissing weigeren een bepaald persoon die geen advocaat of procureur is, als raadsman toe te laten. De weigering vantoelating geldt voor een bepaalde zaak. Op verzoek van de klager, aangeklaagde of de commissie kan bij het onderzoek van de klager en/of de aangeklaagde de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon aanwezig zijn.
- d.** De commissie maakt van het onderzoek schriftelijk verslag op. Het verslag wordt ter kennis gebracht van de klager en de aangeklaagde.
- e.** De aangeklaagde wordt te allen tijde in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/ of schriftelijk te verweren;
- f.** Indien de commissie dit noodzakelijk acht, kan zij nader onderzoek verrichten;
- g.** De commissie legt als de klacht *gegrond* wordt bevonden haar bevindingen schriftelijk vast binnen vier werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Van dit rapport ontvangen klager en aangeklaagde een afschrift. Indien de klacht *ongegrond* is, rapporteert de commissie binnen vier werkweken haar bevindingen schriftelijk aan klager en aangeklaagde. Klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport.

- h.** Indien de klager tijdens de procedure bij de commissie de klacht intrekt, wordt dit door de klager, zo mogelijk schriftelijk, aan de commissie meegedeeld;
- i.** De commissie besluit vervolgens of van verdere procedure wordt afgezien of dat de commissie zelfstandig met de procedure doorgaat.

**Besluitvorming:**

- j.** Binnen een maand na het afsluiten van het onderzoek besluit het bevoegd gezag omtrent de te treffen maatregelen t.a.v. de aangeklaagde;
- k.** Het bevoegd gezag stelt de aangeklaagde en de klager schriftelijk op de hoogte van de voorgenomen maatregelen t.a.v. de aangeklaagde;
- l.** Ten aanzien van de voorgenomen maatregelen zijn, indien het een personeelslid betreft, de bepalingen van toepassing zoals neergelegd in de voorwaarden van de akte van benoeming.

**Van intern naar extern:**

- m.** Ook na afhandeling van een klacht door de interne klachtencommissie kan de klager nog terecht bij de externe landelijke klachtencommissie (zie onder 2.4.)
- n.** Indien het bevoegd gezag van mening is dat zij geen beslissing kan nemen, kan zij de klager alsnog verwijzen naar de externe landelijke klachtencommissie.

**Artikel 6 Openbaarheid**

- 6.1.** Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling
- 6.2.** De regeling wordt gepubliceerd op de site van SCO Delft e.o. Op de sites van de afzonderlijke scholen en in de schoolgidsen wordt ten minste verwezen naar de publicatie op de site van SCO Delft e.o.

**Artikel 7 Wijziging van het reglement**

- 7.1.** Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd met inachtneming van de bepalingen ter zake de medezeggenschap.

**Artikel 8 Overige bepalingen**

- 8.1.** In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 8.2.** Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling”.

## **Bijlage 1 De interne contactpersoon**

De interne contactpersoon heeft tot **taak**:

- De interne contactpersoon is een aanspreekpunt bij klachten. Deze persoon laat zich direct goed en uitvoerig informeren over de klacht en de eventueel al ondernomen acties van de klager;
- De interne contactpersoon bemiddelt, ondersteunt of verwijst de klager naar de juiste gesprekspartner (zie eerst de opsomming onder 5.1.), het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon of andere instanties;
- Als een minderjarige leerling klaagt of wordt aangeklaagd, dan stelt de interne contactpersoon de ouders van de leerling van het probleem in kennis, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de interne contactpersoon een derde, bijvoorbeeld een vertrouwensarts, consulteren. Een besluit om de ouders *niet* te informeren kan pas worden genomen na overleg met een tweede contactpersoon.
- In geval van seksuele intimidatie moet dit gemeld worden bij de vertrouwensinspecteur en de politie. De interne contactpersoon is verplicht om de schoolleiding, de algemene directie en het bevoegd gezag hiervan op de hoogte te stellen;
- De interne contactpersoon levert een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de klachtenregeling, de externe vertrouwenspersoon en de vertrouwensinspecteur.

De interne contactpersoon hoort de klacht aan maar **neemt deze niet zelf in behandeling**. Hij/zij ondersteunt de klager door te luisteren en indien er sprake moet zijn van een formele klacht deze langs de afgesproken procedurele wegen in te dienen en de klager indien gewenst in dat proces te ondersteunen als raadsman/-vrouw. De interne contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directie van de school op te lossen. Als dat niet het geval is kan eerst voor die weg worden gekozen.

De interne contactpersoon dient de volgende **vaardigheden** te bezitten:

- Goede contactuele en communicatieve (zowel mondeling als schriftelijk) vaardigheden;
- Kennis van zaken;
- Kennis van de klachtenregeling en – procedures;
- Inzicht in hulpverlening;
- Gespreks- en begeleidingsvaardigheden.

De interne contactpersoon is voor iedereen gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk en kent de situatie op de school goed. Hij/zij neemt bij de werkzaamheden de groots mogelijke zorgvuldigheid in acht. Verder is hij/zij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij als interne contactpersoon verneemt.



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

Leidinggevenden en leden van de medezeggenschapsraad zijn uitgesloten van de rol van interne contactpersoon.

Een interne contact persoon wordt benoemd voor een periode van maximaal 4 jaar met telkens de mogelijkheid van een verlenging voor dezelfde periode.

## **Bijlage 2 De externe vertrouwenspersoon**

De externe vertrouwenspersoon heeft tot **taak**:

- Onderzoeken of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de ingediende klacht.
- Nagaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie, het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij de politie ;
- Nagaan of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager;
- Indien de klager dit wenst, hem te begeleiden bij het indienen van een klacht en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij de politie;
- Zich er van te vergewissen of de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
- Het geven van voorlichting aan bij de stichting betrokken personen, mede gericht op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten. De voorlichting is in eerste instantie gericht op de interne contactpersonen.

De externe vertrouwenspersoon dient de volgende **vaardigheden** te bezitten:

- Goede contactuele en communicatieve (zowel mondeling als schriftelijk) vaardigheden;
- Kennis van zaken;
- Kennis van de klachtenregeling en – procedures;
- Inzicht in hulpverlening;
- Gespreks- en begeleidingsvaardigheden.

Verder moet de externe vertrouwenspersoon:

- Onafhankelijk zijn, dat wil zeggen geen binding hebben met SCO Delft e.o.;
- Het vertrouwen genieten van alle bij SCO Delft e.o. betrokken partijen;
- Goed bereikbaar en toegankelijk zijn voor alle betrokkenen;
- Zicht hebben op het onderwijs en de participanten daarin.