



**Almere College**

ONTMOETINGSSCHOOLVOOR PRO - LWOO - VMBO - HAVO - VWO (atheneum en gymnasium)

# Klachtenregeling Almere College Kampen-Dronten

## Voorwoord

In iedere organisatie waarin mensen samen werken ontstaan vragen, worden fouten gemaakt.

Dit geldt zowel voor de medewerkers als voor de leerlingen op onze school. Belangrijk hierin is hoe met gemaakte fouten wordt omgegaan.

De schoolorganisatie doet veel om problemen en klachten te voorkomen. De school wil een open en eerlijk gesprek aangaan als iemand niet tevreden is.

In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe de school met klachten omgaat en bij wie u met een klacht terecht kunt.

In dit klachtenprotocol hanteren we de volgende indeling van klachten:

1. klachten die betrekking hebben op de schoolorganisatie; schoolregels, overgangsregels, overgangsnormen en zaken betreffende het schoolexamen (zie hoofdstuk 2);
2. klachten aangaande ongewenst gedrag; agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag (zie hoofdstuk 3);
3. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur (zie hoofdstuk 4).

Deze klachtenregeling is voorgelegd aan de Medezeggenschapsraad en van instemming voorzien op 4 juni 2012.

## Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Begripsbepaling	4
2. Klachten die betrekking hebben op de schoolorganisatie; schoolregels, overgangsregels, overgangsnormen en zaken betreffende het schoolexamen	5
3. Klachten aangaande ongewenst gedrag; agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag	7
4. Klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur	11
5. Externe klachtencommissie	12
6. Slotbepalingen	14

# I. Begripsbepaling

## Artikel I

In deze klachtenregeling worden verschillende begrippen gebruikt. In dit eerste hoofdstuk worden alle gebruikte begrippen kort toegelicht.

- |     |                    |   |
|-----|--------------------|---|
| I.1 | School             | een school zoals beschreven in de Wet op het Voortgezet Onderwijs   |
| I.2 | Bevoegd gezag      | College van Bestuur   |
| I.3 | Klager             | een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van de directie, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend      |
| I.4 | Aangeklaagde       | een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend |
| I.5 | Klacht             | klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, van de aangeklaagde. Een mededeling van een misstand wordt een klacht wanneer hij formeel schriftelijk (of per mail) door de klager als zodanig wordt benoemd.   |
| I.6 | Vertrouwenspersoon | persoon zoals beschreven in hoofdstuk 3 artikel 7   |

## **2. Klachten die betrekking hebben op de schoolorganisatie; schoolregels, overgangsregels, overgangsnormen en zaken betreffende het schoolexamen.**

### **Artikel 2**

Klachten betreffende communicatie tussen school en leerling/ouders, betreffende begeleiding van leer- en gedragsproblemen, betreffende het Programma van Toetsing en Afsluiting en klachten betreffende het schoolbeleid worden door de klager eerst met het betreffende personeelslid besproken.

### **Artikel 3**

Indien het bespreken met de aangeklaagde niet leidt tot een bevredigende oplossing, of er organisatorisch afspraken gemaakt dienen te worden om herhaling te voorkomen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de rector. Zaken betreffende het schoolexamen dienen aan de commissie van beroep te worden voorgelegd conform het examenreglement.

De klacht kan daarna ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie hoofdstuk 5).

### **Artikel 4**

Indien de klacht wordt voorgelegd aan de rector, zijn de volgende algemene punten van toepassing.

#### *Algemeen geldende punten*

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen.
2. De klacht wordt in principe schriftelijk ingediend. Een klacht die mondeling bij de rector wordt ingediend, wordt vervolgens samen met de klager op schrift gesteld en door hem ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld.
4. Zodra er een klacht is ingediend, wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld door de rector (mondeling en schriftelijk).
5. Als een minderjarige leerling als aangeklaagde wordt aangemerkt, of wanneer een minderjarige leerling een klacht indient, dan wordt/worden onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de rector.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De rector, bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.

9. De rector, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
10. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden.  
Hierin zit in ieder geval:
1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
  2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
  3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
  4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
  5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de rector.
- De klager en aangeklaagde, diens wettelijke vertegenwoordiger(s) en de betrokken raadsman kunnen inzage krijgen in het dossier.

### **Artikel 5**

De rector zal binnen 3 dagen een bevestiging van ontvangst sturen, binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht met de behandeling starten en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen.

Binnen 4 weken zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst (besluit van de rector) worden geïnformeerd.

### **Artikel 6**

De klager kan na behandeling van de klacht door de rector zich eventueel wenden tot de landelijke externe klachtencommissie, zie voor de gegevens artikel 16 en de schoolgids/website van de school.

### **3. Klachten aangaande ongewenst gedrag; agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag**

Klachten die agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag betreffen, kunnen worden ingediend bij de schooldirectie. De klacht kan ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie hoofdstuk 5).

#### **Artikel 7**

De vestigingen van het Almere College hebben één of meerdere vertrouwenspersonen. U vindt de naam van deze persoon(en) in het informatieboekje van de betreffende vestiging. De vertrouwenspersoon kan een rol spelen bij het indienen of bespreekbaar maken van een klacht m.b.t. seksuele intimidatie.

#### *Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon*

1. Er zijn door de school aangestelde vertrouwenspersonen. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten betreffende seksuele intimidatie.  
De namen van deze vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd in het informatieboekje.  
Binnen de school kan ieder die daarvoor wordt benoemd, als vertrouwenspersoon optreden in de zin van dit protocol.
2. De rector wijst de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen.
3. Een vertrouwenspersoon die wordt benaderd, kan, om hem/haar moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. De vertrouwenspersoon gaat na 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.
5. Indien bemiddeling niet mogelijk is of voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, adviseert de vertrouwenspersoon een schriftelijke klacht in te dienen bij de rector.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de rector.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de rector te nemen besluiten.
9. 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 betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd. Bij het vermoeden van strafbare feiten is echter de vertrouwenspersoon verplicht dit te melden bij de rector.

10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de rector schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## **Artikel 8**

*Algemeen geldende punten:*

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.
2. In het geval dat een klacht een vermoedelijk strafbaar feit betreft, is een personeelslid wettelijk verplicht dit te melden bij de rector.
3. De rector is verplicht bij het vermoeden van seksueel misbruik contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht aangifte te doen bij politie/justitie.
4. Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon voor de klager niet mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid, dan kan de klager een klacht indienen bij de rector of de externe landelijke klachtencommissie.
5. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld.
6. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de rector, bij wie de klacht is ingediend.
7. Als de beklagde een minderjarige leerling is, dan wordt/worden onverwijld ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling telefonisch en schriftelijk op de hoogte gesteld door de rector.
8. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
9. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
10. De vertrouwenspersoon bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
11. De vertrouwenspersoon, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
12. Bij een bij hem gemelde klacht zal de vertrouwenspersoon, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling beginnen.



13. Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken. De vertrouwenspersoon overlegt deze notitie ter goedkeuring aan de gesprekspartner.
14. De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de rector over mogelijke vervolgstappen. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon, of andere specialisten en eventueel politie en justitie ingeschakeld zullen worden. Verder bekijkt de rector per geval of klager en aangeklaagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of dat dit afzonderlijk gebeurt.
15. De vertrouwenspersoon komt met de klager tot een advies of een plan van aanpak. De rector beslist binnen vier weken nadat er een advies of plan van aanpak van de vertrouwenspersoon is binnengekomen, over de maatregelen die hij wil nemen tegen de aangeklaagde.  
Daarvan doet hij melding aan de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager.  
Als de rector afwijkt van het door de vertrouwenspersoon gegeven advies of plan van aanpak, doet hij dit door middel van een gemotiveerd besluit.
16. De rector door wie de klacht is behandeld, c.q. de vertrouwenspersoon door wie de klacht is bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.
17. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.  
Hierin zit in ieder geval:
  1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
  2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
  3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
  4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
  5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de directie.Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende meegegeven. De vertrouwenspersoon houdt zijn eigen dossier. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen.  
De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen inzage krijgen in het dossier. Bij ongegrond verklaring worden de dossiers gesloten en vernietigd.

## **Artikel 9**

Ieder lid van het Almere College, leerling of personeelslid, heeft de plicht om als hij kennis krijgt van (het vermoeden van) een (seksueel) misdrijf, dit te melden bij de eigen directie-leidinggevende, een afdelingsleider, de rector of het bestuur.

## **Artikel 10**

Als een lid van het Almere College, leerling of personeelslid, kennis krijgt van seksueel ontoelaatbaar gedrag binnen de school, dient de vertrouwenspersoon hiervan onverwijld in kennis gesteld te worden.

### **Artikel 11**

De rector zal wanneer een klacht is ingediend zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 10 werkdagen beginnen met de behandeling en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen.

Binnen 4 weken zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst (besluit van de rector) worden geïnformeerd.

### **Artikel 12**

De vertrouwenspersoon, de rector, bij wie de klacht is ingediend, zal de rector van de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de ingediende klacht. Na het indienen van de klacht wordt door de rector vastgesteld welke acties zullen worden ondernomen in de richting van zowel de klager als van de aangeklaagde.

### **Artikel 13**

De klager kan na behandeling van de klacht door de rector zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie ( zie hoofdstuk 5).

### **Artikel 14**

Bij gebleken onterechte beschuldiging van de aangeklaagde dient de directie zorg te dragen voor rehabilitatie. De valselijk beschuldigde kan een klacht indienen tegen de klager bij de landelijke klachtencommissie.

#### **4. Klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur**

##### **Artikel 15**

Een klacht betreffende het optreden van een rector wordt ingediend bij de voorzitter van het College van Bestuur. Het College van Bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 4 t/m 14.

Als de klager geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke (externe) klachtencommissie. *(Zie hoofdstuk 5)*

## **5. Externe Klachtencommissie**

Het Almere College is aangesloten bij een externe landelijke klachtencommissie. Het is ook mogelijk om daar een klacht in te dienen.

### **Artikel 16 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie.  
Landelijke Klachtencommissie onderwijs  
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht  
Telefoon 030-2809590  
E-mail [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)
2. Deze klachtencommissie is voor alle scholen van het bevoegd gezag. Zij onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
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.

### **Artikel 17 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie (zie artikel 16 voor adresgegevens).
2. De procedure voor indiening van een klacht is verkrijgbaar op het secretariaat van de school of via de website van de Landelijke Klachtencommissie.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector van de betrokken school gemeld.

### **Artikel 18 Intrekken van de klacht**

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

### **Artikel 19 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaat 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 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 directeur/ rector 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 20 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 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 en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **6. Slotbepalingen**

### **Artikel 21 Openbaarheid**

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

### **Artikel 22 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de rectoren, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 23 Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 24 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Almere College".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2012.

De regeling is vastgesteld door het bestuur op 1 juli 2012.