



**Meerwegen** scholengroep  
voor die ene leerling

# Klachtenregeling Meerwegen scholengroep

26 maart 2020  
Ingangsdatum: 1 januari 2017  
Documenteigenaar: bestuurssecretaris

De Meerwegen scholengroep bestaat uit sterke scholen met een eigen profiel. Wij verzorgen onderwijs op basis van een protestants-christelijke grondslag in Amersfoort, Nijkerk en Bunschoten.





**Meerwegen** scholengroep  
voor die ene leerling

## **Distributie/versiebeheer**

<b>Versie</b>	<b>Overlegvorm</b>	<b>Soort raadpleging</b>	<b>Datum van goedkeuring/bespreking</b>
1.2	GMR	advies	4 juli 2019
1.2	College van bestuur	vaststelling	16 juli 2019





---

## INHOUDSOPGAVE

---

Artikel 1. Begrippen	4
Artikel 2. Voortraject klachtindiening	4
Artikel 3. Aanstelling en taken interne vertrouwenspersoon	4
Artikel 4. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	5
Artikel 5. Instelling en taken klachtencommissie	6
Artikel 6. Samenstelling klachtencommissie	6
Artikel 7. Zittingsduur	6
Artikel 8. Indienen van een klacht	6
Artikel 9. Intrekken van de klacht	7
Artikel 10. Inhoud van de klacht	7
Artikel 11. Vooronderzoek	8
Artikel 12. Verweerschrift	8
Artikel 13. Kennisgeving van stukken	8
Artikel 14. Hoorzitting	8
Artikel 15. Advies	9
Artikel 16. Quorum	9
Artikel 17. Niet-deelneming aan de behandeling	9
Artikel 18. Beslissing op advies	9
Artikel 19. Informeren medezeggenschapsraad	9
Artikel 20. Openbaarheid	10
Artikel 21. Evaluatie	10
Artikel 22. Wijziging van het reglement	10
Artikel 23. Overige bepalingen	10





## Artikel 1. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 5;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/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 schoolgemeenschap, 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. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- f. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/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 schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

## *Voortraject*

### Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of scholengroep ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem ook bespreken met de interne of externe vertrouwenspersoon. Dit geldt met name bij klachten over ongewenst gedrag.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, wordt de klager uitgenodigd voor een gesprek met het college van bestuur. Het college van bestuur checkt of de procedure juist is gevolgd en of er nog mogelijkheden zijn om het probleem op te lossen.
5. Als het probleem daarna nog niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 8.

## *De vertrouwenspersoon*

### Artikel 3. Aanstelling en taken interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen (man/vrouw) per vestiging die functioneren als aanspreekpunt bij klachten ten aanzien van ongewenst gedrag.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie, die wordt samengesteld in overleg met de PGMR.
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 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 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 geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon belooft alle betrokkenen uiterst zorgvuldig om te gaan met hetgeen hem bij de uitoefening van zijn functie als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk (geanonimiseerd) verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bevoegd gezag en staat ten dienste van de medewerkers die werkzaam zijn voor de Meerwegen scholengroep.
3. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - a. informatie en voorlichting te geven over zijn eigen rol;
  - b. duidelijk te maken dat hij alleen de klager of de aangeklaagde kan bijstaan, niet beiden;
  - c. na te gaan of de klager getracht heeft zijn klacht met de aangeklaagde, diens leidinggevende of de schoolleiding op te lossen;
  - d. na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
  - e. de klager procedurele ondersteuning te verlenen;
  - f. de klager bij te staan bij het indienen van een klacht;
  - g. de klager bij te staan bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
  - h. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen.
4. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis van het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie brengen.
5. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
6. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd. In geval de omstandigheden daar aanleiding toe geven bepaalt de externe vertrouwenspersoon samen met de betrokkene de grenzen van zijn geheimhoudingsplicht. Deze plicht geldt niet ten opzichte van justitie of politie en in het algemeen niet indien wettelijke verplichtingen anders bepalen.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag van zijn werkzaamheden uit aan het bevoegd gezag.





### *De klachtencommissie*

#### **Artikel 5. Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een onafhankelijke klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. 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.
3. 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 6. Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats in overleg met de PGMR.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, vertrouwenspersonen en externe vertrouwenspersonen kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een ambtelijk secretaris aan.

#### **Artikel 7. Zittingsduur**

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### *De procedure bij de klachtencommissie*

#### **Artikel 8. Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.





4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander intern orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de 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 een klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
10. Schoolvakantiedagen hebben een opschortende werking t.a.v. de gestelde termijnen in deze regeling.

#### **Artikel 9. 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 directeur van de betrokken school mee.

#### **Artikel 10. Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt door de ontvanger als bedoeld in artikel 8 eerste lid, een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de school of instelling waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.
  - e. een kopie van de op de klacht betrekking hebbende stukken of andere relevante bijlagen.
4. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee werkweken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. Dit wordt zo snel als mogelijk aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.





### **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. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### **Artikel 12. Verweerschrift**

Zodra de klacht in behandeling is genomen, stelt de commissie de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een termijn van twee werkweken na toezending van de klacht en de daarbij behorende stukken, een verweerschrift/reactie bij de commissie in te dienen.

### **Artikel 13. Kennisgeving van stukken**

1. Alle bij de commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken worden aan de partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugsturen aan degene die het heeft ingediend.
3. Op verzoek van de klager of van de aangeklaagde kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht.
4. Indien een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.
5. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de commissie onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de commissie daaraan verbonden heeft.

### **Artikel 14. 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 vier werkweken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. In dat geval wordt eerst de klager gehoord, daarna de aangeklaagde.
3. De klager of de aangeklaagde kan zich tijdens het verhoor laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon of andere persoon. Deze persoon ondersteunt en neemt niet deel aan het gesprek.
4. 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.
5. Het verslag wordt voor controle op feitelijke onjuistheden voorgelegd aan de klager cq. de aangeklaagde.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris en toegestuurd aan de klager cq. de aangeklaagde.







### **Artikel 15. 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 werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier werkweken 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 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 16. Quorum**

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

### **Artikel 17. 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.

### *Besluitvorming door het bevoegd gezag*

### **Artikel 18. Beslissing op advies**

1. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier werkweken 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.

### **Artikel 19. Informeren medezeggenschapsraad**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs, waarbij de commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen, een en ander met inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van het personeel, ouders en leerlingen.





### **Artikel 20. Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag plaatst deze regeling op de website.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 21. Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, (een vertegenwoordiging van) de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 22. Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met (een vertegenwoordiging van) de vertrouwenspersonen en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

### **Artikel 23. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Meerwegen scholengroep'.

Deze regeling is vastgesteld door het college van bestuur op 16 juli 2019 en in de GMR op 4 juli 2019.

