

Oktober 2023

pius x
college



Tuinstraat 1
5531 GK Bladel
Postbus 169
5530 AD Bladel
Telefoon 0497 - 361 261
info@piusx-college.nl
www.piusx-college.nl

Klachtenregeling

Naam notitie/procedure/afspraken	Klachtenregeling
Eigenaar/portefeuillehouder	Bestuurder
Versienummer met datum	1. 7 november 2022 2. 19 april 2023
Status document (concept/vastgesteld)	Vastgesteld
Datum vaststelling door (geleding van) MR	3 oktober 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Definitie klacht.....	3
3. Klachtafhandeling op schoolniveau	4
4. De klachtenregeling	8
Algemene bepalingen.....	8
<u>Artikel 1 Begripsbepaling</u>	8
Behandeling van de klacht.....	8
<u>Artikel 2 Indienen van de klacht</u>	8
<u>Artikel 3 Inhoud van de klacht</u>	9
<u>Artikel 4 De contactpersoon</u>	10
<u>Artikel 5 Vertrouwelijk karakter van de contactpersoon</u>	10
<u>Artikel 6 Handelen van de contactpersoon</u>	10
<u>Artikel 7 Archivering door contactpersoon</u>	10
<u>Artikel 8 Jaarverslag contactpersoon</u>	11
<u>Artikel 9 Onzorgvuldigheid contactpersoon</u>	11
<u>Artikel 10 De externe vertrouwenspersoon</u>	11
<u>Artikel 11 Klachtafhandeling door het bevoegd gezag</u>	11
<u>Artikel 12 De externe klachtencommissie</u>	12
<u>Artikel 13 Informatieverzameling en -bewaring</u>	12
<u>Artikel 14 Beslissing op het advies van de externe klachtencommissie door het bevoegd gezag</u>	13
Slotbepalingen	13
<u>Artikel 15 Openbaarheid</u>	13
<u>Artikel 16 Wijziging van het reglement</u>	13
<u>Artikel 17 Overige bepalingen</u>	13



1. Inleiding

Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt of gebeuren dingen die niet mogen of kunnen. Een klacht hebben of ontvangen is op zich niet erg. De achterliggende gedachte is dat we van onze fouten kunnen leren. Doet zich een klacht voor, dan moet deze - in het belang van kwalitatief goed onderwijs - zo effectief mogelijk opgelost worden.



Wanneer er iemand wordt benadeeld is het nodig dat wij elkaar er daar waar nodig formeel op aanspreken. Hoe we dat doen is in deze klachtenregeling vastgelegd. Sinds 1 augustus 1998 zijn schoolbesturen volgens de zogenoemde Kwaliteitswet verplicht een klachtenregeling vast te stellen. Deze kan betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap. Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkene wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilige school). Uitgangspunt van deze regeling is dat elke klacht zo dicht mogelijk bij de oorzaak van de klacht wordt behandeld en afgedaan.

Het functioneren van mensen in een werkorganisatie wordt voor een niet gering deel beïnvloed door hun onderlinge relaties. (On)bedoeld gedrag of een houding van de één kan door een ander als ongewenst, zelfs als intimiderend worden ervaren. Een dergelijke ongewenste ervaring kan van invloed zijn op het functioneren van betrokkenen. Het (tijdig) kenbaar maken van ervaren ongenoegen schept in veel gevallen voldoende duidelijkheid. Dit kan echter niet altijd voorkomen dat herhaalde uitingen en gedragingen bedreigend zijn of als zodanig worden ervaren.

Het bevoegd gezag mag en zal grensoverschrijdend gedrag (waaronder ongewenste intimiteiten) niet tolereren. Het wil enerzijds allen die bij de werkzaamheden van de schoolgemeenschap zijn betrokken, mogelijkheden bieden gerechtvaardigde klachten kenbaar te maken. Anderzijds wil het betrokkenen behoeden voor klachten die onterecht jegens hem/haar geuit zijn. Deze intentie is neergelegd in deze regeling.

Anonieme klachten accepteren we niet. Klachten die binnen een periode van twee schoolweken niet zijn afgehandeld, kunnen op verzoek van betrokkene(n) een echelon hoger in behandeling worden genomen (personeelslid - mentor - teamleider - afdelingsdirecteur - bevoegd gezag).

De hiernavolgende protocollen en regelingen zijn bedoeld zowel voor volwassenen (medewerkers, vrijwilligers) binnen de schoolgemeenschap als voor leerlingen (en hun ouders/verzorgers) in hun verhouding met deze volwassenen.

2. Definitie klacht

De vraag wat een klacht is lijkt misschien een open deur. Dat is het niet. Ongewenste situaties kunnen zich manifesteren in gevoelens van onvrede en klachten. Gevoelens van onvrede zijn geen klacht, maar een melding.



Klacht

Een klacht is het expliciet benoemen van een ongewenste school gerelateerde situatie welke in het belang van goed en veilig onderwijs verandering behoeft. Een klacht heeft gevolgen en is niet vrijblijvend. Een medewerker van de school die terecht (ernstig) wordt aangeklaagd kan bijvoorbeeld een waarschuwing of een berisping krijgen en in het ergste geval zelfs ontslag. Het indienen van een klacht kent formele eisen. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van de aangeklaagde en een zo concreet mogelijke omschrijving van de ongewenste gedraging, uitlating of beslissing.

Anonieme klachten

Deze worden gezien als gevoelens van onvrede en hebben voor de aangeklaagde geen gevolgen. De reden hiervoor is dat een aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Valse klachten

Valse klachten zijn net zo erg als echte klachten, misschien nog wel erger. De klager kan zelfs de intentie hebben om degene waarover wordt geklaagd, schade toe te brengen door het indienen van een klacht zonder dat daar grond toe is. Indien blijkt dat een ingediende klacht vals is geweest, met als doel het toebrengen van schade, dan kan dat leiden tot bijvoorbeeld een waarschuwing, schorsing en in het ergste geval verwijdering van school Meldplicht en klachtenregeling 4 (bij een leerling) of ontslag (bij een medewerker). Het bevoegd gezag voorziet de valselijk aangeklaagde in een passende rehabilitatie.

Behandeling van klachten

Schriftelijk ingediende klachten die bij het bevoegd gezag zijn ingediend worden geregistreerd. Ook van de afhandeling daarvan vindt registratie plaats. De school stelt er prijs op klachten zo goed mogelijk af te handelen. Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, wordt ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht genomen. Degene tegen wie de klacht is gericht heeft het recht te worden gehoord door de instantie die de klacht behandelt en heeft uiteraard het recht zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.

3. Klachtafhandeling op schoolniveau

Beroep op de klachtenregeling

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

X

Contactpersoon

Om mensen met gevoelens van onvrede tegemoet te komen heeft de school een contactpersoon. Deze contactpersoon is een medewerker, deze dient zicht te hebben op het onderwijs en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De contactpersoon is niet onafhankelijk en is onderworpen aan de wettelijke meldplicht indien hij/zij signalen ontvangt op het gebied van mogelijk grensoverschrijdend gedrag op school. Voor een omschrijving van de aanstelling, taken, werkwijze en verantwoording van de contactpersonen wordt verwezen naar artikel 4 van de klachtenregeling. De klacht wordt gemeld via klachten@piusx-college.nl; vervolgens wordt deze doorgeleid aan de contactpersoon.

Externe vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag heeft een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft geen enkele relationele binding met het Pius X-College. De taak van de externe vertrouwenspersoon is mensen die ernstige klachten of gevoelens van onvrede hebben bij te staan en te steunen. Deze vertrouwenspersoon heeft wel een geheimhoudingsplicht en valt niet onder de wettelijke meldplicht. Voor een omschrijving van de aanstelling, taken, werkwijze en verantwoording van de vertrouwenspersoon wordt verwezen naar artikel 5 van de klachtenregeling. De klacht wordt gemeld via klachten@piusx-college.nl; vervolgens wordt deze doorgeleid aan de externe vertrouwenspersoon.

Klachtbehandeling op de school zelf

Voorop staat dat de afhandeling van klachten primair op schoolniveau plaats moet vinden. Eerst wanneer het aantoonbaar niet is gelukt om de kwestie op school op te lossen kan alsnog besloten worden de klacht aan het bevoegd gezag voor te leggen of (in laatste instantie) de LKC in te schakelen. Zowel het bevoegd gezag als de LKC nemen een klacht als regel pas in behandeling nadat de klachtafhandeling op schoolniveau is doorlopen.

Iemand die sterke gevoelens van onvrede heeft kan dit op diverse manieren laten blijken. Hij/zij kan bijvoorbeeld de betrokkene rechtstreeks aanspreken of bij diens leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende regeling, dan kan de klager al dan niet met hulp van een medewerker van de school de kwestie voorleggen aan de afdelingsdirecteur. Leidt een en ander na deze procedure niet tot een voor betrokkene(n) bevredigende regeling, dan kunnen betrokkenen zich schriftelijk tot de bestuurder wenden. De bestuurder behandelt het geschil zo snel mogelijk, uiterlijk binnen drie schoolweken na indiening van de schriftelijke klacht. Tijdens deze procedure geldt de beslissing van de afdelingsdirecteur. Om uiteenlopende redenen kan dit voor sommigen echter net een brug te ver zijn. Een andere mogelijkheid is dan om eerst de contactpersoon op school in te schakelen of, in geval van grensoverschrijdend gedrag, de externe vertrouwenspersoon.

Klachten die rechtstreeks naar het bevoegd gezag of naar een beroepsinstantie gaan

De klager bepaalt in beginsel zelf bij wie hij/zij de klacht indient. Het is om meerdere redenen wenselijk dat ernstige klachten niet binnen de afdeling van de school zelf, maar

bovenschools worden behandeld. Het betreft dan klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag. Klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag, te weten seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering moeten rechtstreeks bij het bevoegd gezag ingediend worden. Deze klachten zijn dusdanig van aard dat het zonder meer ongewenst is dat zij op afdelingsniveau afgehandeld worden. Het gaat immers om de veiligheid op school. Dit geldt ook voor klachten met betrekking tot toelating, afwijzing, bevordering, schorsing en verwijdering van leerlingen. Deze zaken worden, na besluitvorming daarover door de afdelingsdirecteur, zo nodig in beroep door het bevoegd gezag behandeld.

X

Procedurele gang van zaken bij een klacht

Een klager zal vooraf goed moeten weten wat hij/zij met zijn gevoelens van onvrede wil bereiken. Het kan dan ook nuttig zijn dit vooraf met anderen te bespreken. Dit kunnen mensen uit de eigen omgeving zijn maar ook een leidinggevende, de contactpersoon of in geval van grensoverschrijdend gedrag de externe vertrouwenspersoon. Alle meldingen die mogelijk een grensoverschrijdend karakter hebben worden door de leidinggevende of de contactpersoon direct bij het bevoegd gezag gemeld. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht hierover met de vertrouwensinspecteur te overleggen.

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van degene tegen wie de klacht wordt ingediend en een zo concreet mogelijke omschrijving van de bewuste gedraging, uitlating of beslissing van de aangeklaagde. Vaagheid moet zoveel mogelijk worden voorkomen. De klacht wordt in beginsel ingediend bij de leidinggevende van de aangeklaagde. In geval van een klacht over grensoverschrijdend gedrag kan de klager zich desgewenst bij laten staan door de externe vertrouwenspersoon. Die is daar speciaal voor aangesteld en kent de procedure.
2. Als een minderjarige leerling als klager of aangeklaagde wordt aangemerkt dan wordt/worden de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van die leerling direct van dat feit op de hoogte gesteld door degene bij wie de klacht is ingediend.
3. Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen in behandeling genomen.
4. Zodra een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde daar direct door diens leidinggevende van op de hoogte gesteld. Alle klachten die mogelijk een grensoverschrijdend karakter hebben worden door de leidinggevende of de contactpersoon direct bij het bevoegd gezag gemeld. Het bevoegd gezag treedt dan te allen tijde onmiddellijk in overleg met de vertrouwensinspecteur.
5. Als een klacht tegen een medewerker een (ernstig) grensoverschrijdend karakter heeft dan wordt deze zo nodig in het belang van de schoolveiligheid door middel van een ordemaatregel conform de cao-VO per direct door het bevoegd gezag op non-actief gesteld. De reden van deze ordemaatregel is dat het collectieve belang van een veilige school boven het individuele belang van de medewerker gaat.
6. In het kader van het onderzoek past de leidinggevende zo spoedig mogelijk hoor en wederhoor toe. De leidinggevende neemt daarbij ten opzichte van zowel de aangeklaagde als de aanklager een neutrale houding in acht. Dit is nodig om te voorkomen dat partijen de leidinggevende van vooringenomenheid (gaan) beschuldigen. Daarnaast kan het zijn dat de leidinggevende bepaalde maatregelen moet nemen tegen juist degene die om begrip vraagt. Een te begripvolle houding kan dan in een later

stadium tegen de leidinggevende werken. En naar de aangeklaagde mag niet bij voorbaat de houding worden aangenomen dat hij/zij schuldig is.

7. Om zorgvuldigheidsredenen gebeurt het horen door de leidinggevende in aanwezigheid van een derde. Dit om te voorkomen dat er achteraf onduidelijkheid zou ontstaan over hetgeen wel en niet naar voren is gebracht.
8. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren. Van een mondeling verweer wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door de aangeklaagde voor gezien ondertekend wordt.
9. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadspersoon.
10. In het kader van het onderzoek staat het de leidinggevende vrij om getuigen, deskundigen of andere derden in te schakelen. De klager en de aangeklaagde worden daar tevoren van op de hoogte gesteld.
11. De klacht wordt na het onderzoek als volgt door de afdelingsdirecteur beoordeeld:
 - a. de klacht wordt gegrond verklaard;
 - b. de klacht wordt ongegrond verklaard;
 - c. de klacht wordt ongegrond verklaard wegens gebrek aan bewijs;
 - d. de klacht wordt ongegrond verklaard wegens valse gronden.

X

De uitspraak van de afdelingsdirecteur wordt naar beide partijen toe schriftelijk bevestigd. De beoordeling 'ongegrond wegens gebrek aan bewijs' leidt niet tot in het gelijkstellen van één van beide partijen. Daarom is rehabilitatie van de aangeklaagde in dat geval niet aan de orde. Rehabilitatie van een aangeklaagde is uitsluitend van toepassing bij de beoordeling 'ongegrond' en 'op valse gronden'. De klacht wordt niet door de afdelingsdirecteur beoordeeld als het bevoegd gezag, dan wel de LKC of politie/justitie de klacht inmiddels in behandeling heeft. Als een klager het niet eens is met de beoordeling van zijn/haar klacht door de afdelingsdirecteur kan hij/zij zich desgewenst tot het bevoegd gezag of, in laatste instantie, de LKC wenden.

12. Van alle gesprekken die gedurende de uitvoering van deze procedure gevoerd worden wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door alle daarbij betrokkenen voor gezien ondertekend wordt.
13. Bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag moet het bevoegd gezag, in overleg met de vertrouwensinspecteur, een melding bij de politie doen. Vervolgens bepaalt de politie en/of de Officier van Justitie of het gemelde gedrag strafbaar is. Meldplicht en klachtenregeling 8 Bij bewezen strafbare- en/of zedendelicten (lees: heterdaad of bewezen strafbare gedragingen) moet het bevoegd gezag aangifte doen. In deze situatie laat het bevoegd gezag het onderzoek van de klacht aan de politie over. Dit neemt niet weg dat het bevoegd gezag zich naar gelang van de omstandigheden genoodzaakt kan zien een orde- of disciplinaire maatregel jegens de aangeklaagde te treffen.
14. De uitkomst van een behandeling van een klacht inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de vertrouwensinspecteur.

Externe klachtencommissie: LKC

Wanneer een klacht schriftelijk bij het bevoegd gezag is ingediend, kan het bevoegd gezag - afhankelijk van de ernst en de aard van de klacht - de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie overeenkomstig artikel 12 van deze regeling. Ook kan de klager, indien

hij/zij niet tevreden is over de afhandeling van zijn/haar klacht binnen de schoolorganisatie, de klacht op eigen initiatief voorleggen aan de in deze regeling genoemde klachtencommissie. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht door de externe klachtencommissie ontvangt de Medezeggenschapsraad terstond informatie over het desbetreffende oordeel en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de Medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht. De uitslag van een procedure bij de externe klachtencommissie inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de vertrouwensinspecteur.

X

4. De klachtenregeling

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt bedoeld met:

- a. Aangeklaagde: 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, tegen wie een klacht is ingediend.
- b. Afdelingsdirecteur: de directeur van de afdeling havo-vwo, de directeur van de afdeling vmbo-praktijkonderwijs en de directeur Bedrijfsvoering
- c. Bevoegd Gezag: de bestuurder van Onderwijsstichting De Kempen
- d. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4
- e. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5
- f. Direct-leidinggevende: de teamleider danwel het hoofd van de stafdienst
- g. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde, dan wel over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde
- h. Klachtenregeling: deze regeling
- i. 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
- j. Leerlingen: alle leerlingen die bij het Pius X-College staan ingeschreven
- k. Medezeggenschapsraad (MR): het vertegenwoordigend orgaan van het Pius X-College, zoals bedoeld in de Wet Medezeggenschap Scholen
- l. Mentor: de docent aangewezen om een leerling of een groep leerlingen gedurende het schooljaar te begeleiden
- m. Onderwijsondersteunende medewerkers: personeelsleden met een andere taak dan lesgeven
- n. Onderwijsovereenkomst: ondertekend inschrijfformulier samen met het bericht over toelating en plaatsing van de leerling Meldplicht en klachtenregeling 10
- o. LKC: de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 12
- p. Ouders: ouders, voogden, feitelijke verzorgers van de leerling
- q. School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs
- r. Schoolbestuur: het bevoegd gezag van Onderwijsstichting De Kempen
- s. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 10.

Behandeling van de klacht

Artikel 2 Indienen van de klacht

1. Een klacht kan schriftelijk bij de afdelingsdirecteur en/of het bevoegd gezag worden ingediend. Ook kan een klacht mondeling en/of schriftelijk worden ingediend bij een vertrouwenspersoon, zoals bedoeld in artikel 5. Van een mondelinge klacht wordt een verslag gemaakt dat door de klager moet worden ondertekend.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de afdelingsdirecteur, of het bevoegd gezag, de klager eerst naar de externe vertrouwenspersoon verwijzen. Het staat de klager vrij om van dit aanbod wel of geen gebruik van te maken.

3. Alle klachten die bij de afdelingsdirecteur en/of het bevoegd gezag worden ingediend, en de afhandeling daarvan, dienen te worden geregistreerd. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Het bevoegd gezag gaat de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht door haar dient te worden afgehandeld. Het bevoegd gezag stelt de desbetreffende afdelingsdirecteur op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
5. Indien de klacht bij de afdelingsdirecteur en/of het bevoegd gezag van de school wordt ingediend, dan verwijst het bevoegd gezag de klager enkel in bijzondere omstandigheden naar de externe LKC als bedoeld in artikel 7, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid van dit artikel. X
6. De klacht dient binnen één jaar na de omstrede gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de LKC anders beslist.
7. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de klachtencommissie als omschreven in artikel 7.
8. De klager kan zich in uitzonderlijke gevallen rechtstreeks tot deze LKC wenden, bijvoorbeeld als de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht.
9. Indien de klacht wordt ingediend bij een medewerker die geen deel uitmaakt van de directie of het bevoegd gezag of een in het eerste lid genoemde persoon, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de afdelingsdirecteur, het bevoegd gezag of naar de LKC. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht, tenzij het gaat Meldplicht en klachtenregeling 11 om een klacht of melding waarbij sprake is van grensoverschrijdend gedrag of een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag.
10. Na ontvangst van de klacht deelt:
 - a. het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt; of
 - b. de LKC het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
11. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen.
12. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
13. Klachten of meldingen over (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag, althans klachten of meldingen die een dergelijke strekking hebben, worden door het bevoegd gezag altijd gemeld bij de vertrouwensinspecteur. Dit is een wettelijke verplichting.
14. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
 - a. het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directie mee; of
 - b. de LKC dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directie mee.

Artikel 3 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Bij mondelinge indiening wordt door de afdelingsdirecteur, het bevoegd gezag of de LKC direct een verslag opgemaakt. Dit verslag wordt door de klager voor akkoord ondertekend en klager ontvangt daarvan een afschrift (evenals de aangeklaagde).
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 lid 1 en 2, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen één week te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 1 en 2, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

4. Indien de klacht door de LKC als bedoeld in artikel 7 niet-ontvankelijk wordt verklaard, meldt de LKC dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de school.

Artikel 4 De contactpersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt een contactpersoon.
2. De contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk. X
3. De contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.
4. De contactpersoon heeft tot taak:
 - a. als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
 - b. de eerste (intermenselijke) opvang te verzorgen als een klacht wordt ingediend;
 - c. naar eigen inzicht eenvoudige, laag-complexe meldingen of klachten af te handelen;
 - d. de klager in geval van een naar zijn/haar mening (te) zware, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de afdelingsdirecteur, of het bevoegd gezag;
 - e. de klager in geval van een klacht als genoemd in artikel 2, lid 13, door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon;
 - f. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
 - g. informatie en voorlichting te geven over in ieder geval:
 - i. zijn/haar eigen rol die niet onafhankelijk van het bevoegd gezag is;
 - ii. zijn/haar meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen;
 - h. in overleg met de afdelingsdirecteuren initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.

Artikel 5 Vertrouwelijk karakter van de contactpersoon

De contactpersoon draagt er zorg voor dat het vertrouwelijk karakter van de hem/haar ter beschikking gekomen informatie gewaarborgd blijft, om zo de privacy van alle betrokken personen te waarborgen.

Artikel 6 Handelen van de contactpersoon

1. De contactpersoon onderhoudt ter vervulling van zijn/haar taak contacten met de afdelingsdirecteuren. Hij/zij neemt in ieder geval contact op met de betrokken afdelingsdirecteur, als een persoon zich bij herhaling tot hem/haar heeft gewend of als er naar zijn/haar oordeel sprake is van een ernstige klacht. Hij/zij stelt klager in kennis van de mededelingen die hij/zij aan de afdelingsdirecteuren doet.
2. Wanneer de contactpersoon op basis van dit artikel met de betreffende afdelingsdirecteur contact opneemt, is deze verplicht de contactpersoon binnen 7 dagen te horen.
3. De afdelingsdirecteur informeert vervolgens de contactpersoon schriftelijk over de door hem/haar ondernomen of te ondernemen stappen; hij/zij stelt ook klager daarvan in kennis. Ook neemt hij/zij in het geval dat klager een leerling is, met kennisgeving aan deze klager en de betrokken contactpersoon, contact op met ouders/verzorgers.

Artikel 7 Archivering door contactpersoon

De contactpersoon houdt met betrekking tot de door hem/haar ondernomen activiteiten een archief bij dat voor niemand toegankelijk is dan de binnen de school fungerende contactpersonen.

Artikel 8 Jaarverslag contactpersoon

1. De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.
2. De binnen de school aangewezen contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanonimiseerd verslag uit over de werkzaamheden. Dit verslag bevat in elk geval een overzicht van het aantal, de aard en de afhandeling van de gevallen waarin personen zich tot een contactpersoon hebben gewend.



Artikel 9 Onzorgvuldigheid contactpersoon

Eenieder die in de studie- of werksituatie binnen de school zich persoonlijk ernstig in zijn goede naam geschaad acht door het in zijn ogen onzorgvuldig handelen van de contactpersoon, kan zich wenden tot de afdelingsdirecteur of het bevoegd gezag.

Artikel 10 De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat tenminste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bevoegd gezag.
3. Op de externe vertrouwenspersoon kan onder andere een beroep worden gedaan bij het indienen van klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag, te weten seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering.
4. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
 - a. informatie en voorlichting te geven over zijn/haar eigen rol;
 - b. duidelijk te maken dat hij/zij alleen de klager of de aangeklaagde kan bijstaan, niet beiden;
 - c. na te gaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt;
 - 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.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis van het bevoegd gezag of de LKC brengen.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht.
8. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn/haar taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag van zijn/haar werkzaamheden uit aan het bevoegd gezag.

Artikel 11 Klachtafhandeling door het bevoegd gezag

1. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht hoort het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde (als regel) buiten elkaars aanwezigheid, tenzij door het bevoegd gezag anders wordt bepaald.
2. Indien het bevoegd gezag dit nodig acht hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.

3. Van de hoorzittingen van het bevoegd gezag met de klager en aangeklaagde wordt door een derde aanwezige een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
 - a. de dagtekening van het verslag;
 - b. de namen van de aanwezigen;
 - c. een zakelijke weergave van hetgeen te besproken is.
4. Het verslag wordt ondertekend door het bevoegd gezag en per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
5. De klager en de aangeklaagde kunnen binnen 5 werkdagen na datum van ontvangst van de klacht en/of het verslag schriftelijke opmerkingen bij het bevoegd gezag indienen. Deze schriftelijke opmerkingen worden door het bevoegd gezag per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
6. Het bevoegd gezag beslist binnen 2 weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit, alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de afdelingsdirecteur en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met 2 weken worden verlengd in welk geval het bevoegd gezag deze verlenging met redenen omkleed meldt aan de klager, de aangeklaagde en de afdelingsdirecteur.
7. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de Medezeggenschapsraad terstond informatie over het besluit en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de Medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
8. Het bevoegd gezag kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de afdelingsdirecteuren te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.
9. Het bevoegd gezag informeert bij klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag de vertrouwensinspecteur over het genomen besluit.

X

Artikel 12 De externe klachtencommissie

Er is een externe klachtencommissie die de formele klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag heeft het Pius X-College aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Postadres:

Stichting Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

030 - 280 9590

info@onderwijsgeschillen.nl

www.onderwijsgeschillen.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op [Reglement van LKC](#).

Artikel 13 Informatieverzameling en -bewaring

1. De vertrouwenspersoon respectievelijk de LKC is bevoegd informatie in te winnen bij de klager en de aangeklaagde, evenals bij getuigen en anderen, voor zover de uitvoering van hun taken daartoe noodzaakt. Zij nemen daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de direct betrokkenen.
2. De vertrouwenspersoon respectievelijk de LKC houdt van de behandelde klachten een archief bij.

Klachtenregeling

12

3. Ten aanzien van de gegevensverzameling en privacybescherming worden de bepalingen van de Wet Persoonsregistraties in acht genomen.

Artikel 14 Beslissing op het advies van de externe klachtencommissie door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de LKC schriftelijk gemotiveerd mee of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de LKC 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 LKC.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag pas genomen, nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Het bevoegd gezag informeert de vertrouwensinspecteur over het genomen besluit inzake het door de LKC verstrekte advies.

X

Slotbepalingen

Artikel 15 Openbaarheid

In het Strategisch beleidsplan (SBP) wordt melding gemaakt van het bestaan van een Meldplicht en Klachtenregeling. Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van de school. Tevens wordt in de schoolgids opgenomen wie de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon zijn en op welke wijze zij bereikbaar zijn. In de schoolgids wordt ook het bestaan van de vertrouwensinspecteur gemeld en op welke wijze deze bereikbaar is.

Artikel 16 Wijziging van het reglement

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

Artikel 17 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling van het Pius X-College'.