

# Klachtenregeling Onderwijsgroep Zuid- Hollandse Waarden voor Primair en Voortgezet Onderwijs

## Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klager: een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of het bevoegd gezag;
- b. Klacht: gedraging(en) en beslissing(en) dan wel het nalaten van een gedraging(en) en het niet nemen van een beslissing(en) waarmee de klager het oneens is;
- c. Aangeklaagde: een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of het bevoegd gezag;
- d. Directeur: de directeur van een basisschool als bedoeld in artikel 29 lid 1 van de Wet op het primair onderwijs;
- e. Vestigingsdirecteur: de directeur van een vestiging van de school voor voortgezet onderwijs;
- f. Afdelingsmanager: manager van een afdeling van een vestiging van de school voor voortgezet onderwijs;
- g. Klachtencommissie: een commissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs en in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs;
- h. Contactpersoon: een door het bevoegd gezag benoemd persoon, die een eerste aanspreekpunt is binnen een school bij klachten;
- i. Vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag benoemde persoon die geen binding heeft met OZHW voor PO en VO en die de klager bijstaat bij het indienen en of oplossen van een klacht en bijstaat bij andere acties naar aanleiding van de klacht;
- j. School: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs, een vestiging van een school voor Voortgezet Onderwijs, het onderwijsstafbureau;
- k. Het bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Stichting Onderwijsgroep Zuid-Hollandse Waarden voor PO en VO.

## Artikel 2: Reikwijdte

1. Op de klachtenregeling van Stichting Onderwijsgroep Zuid-Hollandse Waarden voor PO en VO kan een beroep gedaan worden door leerlingen, ouders, personeel, vrijwilligers en personen die anderszins deel uit maken van een school.
2. Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk
  - a. Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik, zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten; en
  - b. overige klachten zoals begeleiding van kinderen, advisering van een leerweg, toepassing van strafmaatregelen, bevordering van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.
3. Klachten waarvoor op grond van een wettelijke regeling een andere voorziening openstaat, vallen niet onder de reikwijdte van onderhavige regeling. Onder klachten bedoeld in de vorige volzin worden onder meer begrepen:
  - a. Klachten die betrekking hebben op besluiten van of het weigeren van besluiten door het bevoegd gezag, waartegen een voorziening op grond van de Algemene wet bestuursrecht of de Ambtenarenwet mogelijk is;
  - b. Klachten waarbij een beroep kan worden gedaan op de commissie van beroep examens, de geschillencommissie medezeggenschap en de geschillencommissie functiewaardering;
  - c. Klachten die betrekking hebben op de schorsing of verwijdering van een leerling alsmede de weigering van toelating van een kandidaat-leerling. Voor deze klachten staan voorzieningen open op grond van de Algemene wet bestuursrecht.
4. In artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs en in artikel 4a van de Wet op het primair onderwijs is de meldplicht en aangifteplicht met betrekking tot de in artikel 2 lid 2 onder a omschreven klachten opgenomen.

### Artikel 3: Contactpersoon en vertrouwenspersoon

1. Een klager kan zich over het indienen van een klacht laten informeren door de contactpersoon en of zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon;
2. De contactpersoon en de vertrouwenspersoon zijn geheimhouding verplicht.

### Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. De afdelingsmanager; of
  - b. De directeur of vestigingsdirecteur; of
  - c. Het bevoegd gezag; of
  - d. De landelijke klachtencommissie onderwijs.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, dan verwijst de ontvanger de klager door naar een van de genoemde in het eerste lid. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
3. Een klacht wordt zoveel mogelijk in volgorde van de in het eerste lid genoemde personen of organen behandeld.
4. Een afdelingsmanager, directeur of vestigingsdirecteur kan de klacht zelf afhandelen of het bevoegd gezag verzoeken de klacht in behandeling te nemen.
5. Er kan een voorlopige voorziening worden getroffen.

### Artikel 5: Inhoud van de klacht

1. De klacht moet schriftelijk worden vastgelegd en ondertekend door de klager. Desgewenst kan de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon de klager hierbij ondersteunen.
2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. De naam en adres van de klager;
  - b. Een omschrijving van de klacht;
  - c. Dagtekening en ondertekening.
4. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit tenminste aan de klager en aangeklaagde vermeld.

### Artikel 6: Behandeling van de klacht

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. Aan de aangeklaagde wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
3. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
4. Bij de behandeling van een klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
6. Te allen tijden wordt geprobeerd om door bemiddeling tot een oplossing te komen.
7. Indien een klacht gedurende de behandeling volgens deze regeling wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van dit reglement.

### Artikel 7: Afhandeling van de klacht

1. De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken verdaagd worden. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de beklagde.

3. Van de afhandeling van de schriftelijke klacht wordt de klager alsmede de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gebracht. Daarbij wordt in ieder geval meegedeeld wat de bevindingen en conclusies met betrekking tot de klacht zijn.
4. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt geregistreerd.

#### Artikel 8: Landelijke klachtencommissie

1. Indien de klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht, kan hij zich wenden tot de Landelijke klachtencommissie.
2. Stichting Onderwijsgroep Zuid-Hollandse Waarden voor PO en VO is aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie onderwijs, Postbus 3508 AD Utrecht, [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

#### Artikel 9: Openbaarheid

1. Deze regeling ligt ter inzage op de administratie van de school en is ter inzage gepubliceerd op de website van de school. Tevens is de regeling gepubliceerd op het intranet van de stichting.
2. In de schoolgids van elke school zal een verwijzing naar deze regeling zijn opgenomen.

#### Artikel 10: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stichting Onderwijsgroep Zuid-Hollandse Waarden voor PO en VO".
4. Deze regeling vervangt het Reglement klachtafhandeling OZHW voor PO en VO en Klachtenregeling 3Primair.
5. Deze regeling is door het College van Bestuur vastgesteld op 14 april 2015.