



# SOVOR - JTC

## KLACHTENREGELING JTC

(gebaseerd op de model-klachtenregeling van LGO / LKC)

### HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

#### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: het Jan Tinbergen College, school voor VO als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. bevoegd gezag: het bestuur van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Roosendaal;
  - c. klager: een ex-leerling, leerling, wettig vertegenwoordiger van een minderjarige 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. probleem: situatie, incident of ervaren frustratie waarover een klacht zou kunnen worden ingediend;
  - e. klacht: formele klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - g. 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;

### HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN KLACHTEN

#### Paragraaf 1: Problemen

##### Artikel 1: Aanspreekbaarheid binnen de organisatie

1. Voor alle problemen is het eerste aanspreekpunt de voor het probleem verantwoordelijke medewerker.
2. Klachten kunnen niet worden ingediend zonder de verantwoordelijke te hebben aangesproken. Indien klachten zonder voorafgaand overleg met de eerst verantwoordelijke bij een leidinggevende of het bestuur worden ingediend, wordt de verantwoordelijke als eerste in de gelegenheid gesteld te reageren, voorafgaande aan enige eventuele formele behandeling.
3. De school streeft ernaar problemen zo laag mogelijk in de organisatie naar tevredenheid van alle betrokkenen op te lossen. Daarnaast worden gesignaleerde problemen gebruikt om knelpunten in de organisatie te signaleren en op te lossen.
4. Problemen waarbij er ernstige bezwaren worden ervaren tegen een gesprek met de verantwoordelijke, kunnen direct worden besproken met de vertrouwenspersoon.

##### Artikel 2: Behandeling van problemen

1. Indien betrokkenen menen dat het probleem niet naar tevredenheid is opgelost, kunnen zij dit melden bij het bevoegd gezag, al dan niet in de vorm van een interne klacht.
2. Het bevoegd gezag doet onderzoek naar het gesignaleerde probleem en rapporteert aan de klager over zijn visie op het probleem en de eventueel genomen maatregelen.
3. Indien betrokkenen aangeven niet tevreden te zijn met de wijze waarop het bevoegd gezag is omgegaan met het probleem, zal het bevoegd gezag expliciet wijzen op de vertrouwenspersoon voor assistentie bij een eventuele externe klacht.

### **Artikel 3: De vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die onder andere functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De functie van vertrouwenspersoon voor de verschillende doelgroepen kan in één persoon worden gecombineerd.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat bij een probleem na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of het probleem aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het eventuele doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien 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 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.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Paragraaf 2: Klachten**

#### **Artikel 4: Indienen van een klacht**

1. Indien de behandeling van een probleem naar het oordeel van de betrokkene onvoldoende het probleem honoreert, kan een klacht ingediend worden
2. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag (de klacht is hiermee een interne klacht); of
  - b. de Commissie van Beroep voor het JTC (de klacht is hiermee een externe klacht); of
  - c. de Landelijke Klachtencommissie LKC.
3. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.

#### **Artikel 5: Interne klacht bij het bevoegd gezag**

1. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht intern kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
2. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag aan de klager en de aangeklaagde schriftelijk gemotiveerd welk standpunt hij huldigt en of dat aanleiding is tot maatregelen, en zo ja welke. De termijn kan hoogstens eenmaal met vier weken worden verlengd. Het bevoegd gezag doet hiervan mededeling, schriftelijk en met redenen omkleed, aan klager en aangeklaagde.
6. De beslissing als bedoeld in het vijfde 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 6: Externe klacht bij de Commissie van Beroep**

1. De Commissie van Beroep is een door de school ingestelde externe klachtencommissie.

2. De Commissie van Beroep onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. Het bevoegd gezag informeert belanghebbenden over de wijze waarop contact met de Commissie van Beroep kan worden opgenomen.
3. De Commissie van Beroep neemt klachten in behandeling die voldoen aan de vereisten:
  - a. Er is een uitspraak gedaan of een beslissing genomen door het bevoegd gezag waarover de klacht handelt
  - b. De klacht wordt door belanghebbenden schriftelijk, gedateerd, ondertekend en gemotiveerd ingediend
4. De Commissie van Beroep heeft de vrijheid belanghebbenden en het College van Bestuur schriftelijk of mondeling om toelichting te vragen.
5. De Commissie van Beroep doet uitspraak binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Indien de Commissie van Beroep dit nodig acht kan de termijn gemotiveerd met zes weken worden verlengd.
6. De Commissie van Beroep geeft 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.
7. De Commissie van Beroep neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.

#### **Artikel 7: Beslissing bevoegd gezag na advies van de Commissie van Beroep**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Commissie van Beroep deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de Commissie van Beroep 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 Commissie van Beroep en het verslag van de eventuele 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.

#### **Artikel 8: Externe klacht bij de Landelijke Klachten Commissie LKC**

8. Er is een externe klachtencommissie voor de school die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag heeft zich hiertoe aangesloten bij een landelijke commissie LKC. Het bevoegd gezag informeert alle bij de school belanghebbenden over de wijze waarop contact met deze klachtencommissie kan worden opgenomen.
9. Klachten die worden gedeponereerd bij de LKC moeten voldoen aan de door de LKC daaraan gestelde (vorm-)vereisten.
10. De LKC 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.
11. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
12. De LKC functioneert conform de reglementen die zij voor haar eigen functioneren heeft opgesteld.

#### **Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag na advies van de externe klachtencommissie LKC**

4. Binnen vier weken 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

5. 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.
6. 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.

### **HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 8: Openbaarheid**

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

#### **Artikel 9: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag in samenspraak met de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

#### **Artikel 10: Wijziging van het reglement**

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

#### **Artikel 11: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling JTC'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2009.

De regeling is vastgesteld op 1 januari 2009 en vervangt alle voorgaande regelingen.