



Handleiding Klacht Bezwaar en Beroep Stichting VO Eemsdelta

Wettelijk kader	Artikel 7.5 Wet Educatie en Beroepsonderwijs
Samenvatting	De handleiding Klacht, Bezwaar en Beroep van de Stichting Voortgezet Onderwijs Eemsdelta (hierna de stichting) is geschreven voor een ieder die op een of andere wijze betrokken is bij een klacht, bezwaar of beroep, dat de stichting aangaat. De handleiding biedt de relevante informatie voor medewerkers, vrijwilligers of leerlingen die een klacht, bezwaar of beroep hebben, de directie die en/of het bestuur dat betrokken is bij een dergelijke procedure. De handleiding bestaat uit een Algemeen deel en een deel Reglementen.
Betreft	Stichting VO Eemsdelta
Bewaker	Algemeen Directeur
Herzieningstermijn	Jaarlijks
Documentgeschiedenis	Vastgesteld in GMR 6-03-2024

Inhoud

Inleiding.....	4
Handleiding klacht, bezwaar en beroep	5
Stroomschema klacht-, bezwaar- en beroepsprocedure VO Eemsdelta	5
Mediation.....	5
Vertrouwenspersonen	5
Bijlage 1. Reglement inzake Beroep voor de Examens	6
Bijlage 2. Reglement inzake Schorsing en Verwijdering.....	9
Bijlage 3. Klachtenregeling.....	12

Inleiding

De handleiding Klacht, Bezwaar en Beroep van de Stichting Voortgezet Onderwijs Eemsdelta (hierna de stichting) is geschreven voor een ieder die op een of andere wijze betrokken is bij een klacht, bezwaar of beroep, dat de stichting aangaat. De handleiding biedt de relevante informatie voor medewerkers, vrijwilligers of leerlingen die een klacht, bezwaar of beroep hebben, de directie die en/of het bestuur dat betrokken is bij een dergelijke procedure. De handleiding bestaat uit een Algemeen deel en een deel Reglementen.

In het Algemene deel wordt met name aandacht besteed aan diverse organisatorische zaken rondomklacht, bezwaar en beroep. Aan de orde komen:

- het stroomschema, dat in overzichtelijke stappen aangeeft hoe te handelen bij het indienen van een klacht of bezwaar;
- een toelichting op Mediation, een vorm van conflictoplossing die partijen open staat voorafgaand aan een klacht- of bezwaarprocedure;
- de rol die vertrouwenspersonen kunnen spelen bij een klacht- of beroepsprocedure;

Als bijlage zijn de volgende reglementen toegevoegd:

- het Reglement inzake Beroep voor de examens, onderdeel van de Examenregeling;
- het Reglement Schorsing en Verwijdering, onderdeel van het Leerlingenstatuut;
- de Klachtenregeling.

Handleiding klacht, bezwaar en beroep

Stroomschema klacht-, bezwaar- en beroepsprocedure VO Eemsdelta

Heb je een klacht over toetsing of examinering van het schoolexamen of centraal examen →	Ben je een (ex-) leerling?* →	JA →	Je kunt je klacht indienen bij de Commissie van Beroep voor de Examens. Zie hiervoor het Reglement Beroep voor de Examens (bijlage 1).
		NEE →	Je kunt je klacht indienen bij de algemeen directeur.
Heb je een klacht over waardering of beschrijving van je functie? →			Je dient je te wenden tot de externe bezwarencommissie functiewaardering, zoals aangegeven in de CAO VO.
Heb je een klacht of bezwaar met betrekking tot (voorgenomen) besluit waartegen je volgens de Algemene Wet Bestuursrecht bezwaar of beroep kunt aantekenen? →			Voor zienswijzen en bezwaren is de voorzitter van het College van Bestuur bevoegd. Voor het instellen van beroep moet je naar de rechter.
Heb je een klacht of bezwaar met betrekking schorsing of verwijdering? →			Je dient je rechtstreeks tot de algemeen directeur te wenden. Zie hiervoor de regeling 'Schorsing en Verwijdering Stichting VO Eemsdelta' (bijlage 2).
Heb je een klacht over gedraging of beslissing van een (ex)leerling, een lid van het personeel, management of College van Bestuur, een vrijwilliger of een persoon die anderszins deel uitmaakt van de stichting? → Zie hiervoor de Klachtenregeling Stichting VO Eemsdelta (bijlage 3)	Wil je dat een contactpersoon van de school of een externe vertrouwenspersoon je helpt en adviseert bij het indienen van je klacht? →	JA →	De namen van de contact- en vertrouwenspersonen staan vermeld op de website.
	Wil je je klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie? →	JA →	Je kunt je klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de Stichting Onderwijsgeschillen in Utrecht.
	GEEN VAN BOVENSTAANDE →		

* Namens een minderjarige (ex-) leerling kan ook een ouder, voogd of verzorger een klacht indienen.

Informatie over de regelingen en commissies die in dit schema worden genoemd kan worden opgevraagd bij de school.

Mediation

Wie een geschil heeft, wil daar zo snel mogelijk van af. Liever normale, werkbare verhoudingen tussen partijen, dan juridische steekspellen en vervelende procedures. Dergelijke procedures kosten immers veel tijd, energie en geld en doen vaak afbreuk aan de onderlinge verhoudingen tussen partijen. Het is hierom dat steeds vaker wordt gekozen voor de informele procedure van mediation: het gezamenlijk en op vrijwillige basis oplossen van een conflict door bemiddeling van een mediator.

Een mediator is een onafhankelijke en onpartijdige gesprekspartner die getraind is in het begeleiden van conflictsituaties. Het is geen scheidsrechter die beslissingen oplegt, maar een specialist die partijen stimuleert tot het vinden van een oplossing voor het geschil.

Bij tal van bedrijven en overheden, waaronder justitie, provincies, gemeenten en fiscus wint mediation steeds meer terrein op formele rechtsprocedures.

Algemeen erkende voordelen van mediation zijn:

- de snelheid van het traject (twee tot zes weken);
- kostenbeheersing;
- deskundige begeleiding;
- actieve rol van partijen;
- ruimte voor creatieve oplossingen;
- geen onnodige beschadiging van relaties;
- een gezamenlijke oplossing levert een hoge acceptatiegraad op;
- win-win resultaat.

Partijen kunnen niet worden gedwongen tot mediation. Het is een vrijwillig traject. Indien leerlingen/ouders en medewerkers/vrijwilligers in een mediationstraject niet tot een oplossing komen, dan kan de formele klacht-, bezwaar- en beroepsprocedure bij de commissie worden vervolgd.

De stichting biedt de mogelijkheid tot mediation voorafgaand aan een formele klacht-, bezwaar- of beroepsprocedure aan. De stichting werkt louter met mediators die erkend zijn door het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Het NMI is een onafhankelijke organisatie die de kwaliteit van de mediation en mediators in Nederland bewaakt.

Vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon kan behulpzaam zijn bij het overwegen van bemiddeling, dan wel bij de afweging wel of geen klacht in te dienen. Desgewenst begeleidt de vertrouwenspersoon bij de verdere procedure. De stichting kent zowel interne als externe vertrouwenspersonen. De namen van de vertrouwenspersonen vindt u op de website van de stichting.

Bijlage 1. Reglement inzake Beroep voor de Examens

Artikel 1. Algemene Bepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Het College van Bestuur:	Het bevoegd gezag van de stichting
School:	School voor havo en vwo, school voor vmbo
Eindexamenbesluit:	Het Eindexamenbesluit van de school zoals vermeld in het Examenreglement
Voorzitter:	De voorzitter van de Commissie Klacht, Bezwaar en Beroep
Kandidaat:	Een leerling die tegen een beslissing in beroep komt bij de Commissie klacht, bezwaar en beroep op grond van dit reglement.
Algemeen directeur:	De algemeen directeur van een school en voorzitter van de vaststellingscommissie.
Vaststellingscommissie:	De vaststellingscommissie van de school
Commissie:	De Commissie klacht, bezwaar en beroep
Examinator:	De docent die de kandidaat het examen afneemt
Reglement:	Het reglement inzake Beroep voor de examens

Artikel 2. Bevoegdheid

1. De Commissie is bevoegd kennis te nemen van een ingesteld beroep dat zich richt tegen een beslissing van de voorzitter van de vaststellingscommissie, een beslissing van de vaststellingscommissie dan wel, bij het ontbreken van een vaststellingscommissie, een beslissing van de algemeen directeur en de betrokken examinator(en) betreffende:
 - Het zich onttrekken aan het schoolexamen / de schoolbeoordeling
 - Enige onregelmatigheid ten aanzien van enig deel van het eindexamen.
2. Indien de Commissie zich ambtshalve onbevoegd verklaart, stelt zij de kandidaat hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte.

Artikel 3. Samenstelling Commissie

1. De Commissie bestaat uit drie leden, twee plaatsvervangende leden.
2. De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd door het bevoegd gezag van de stichting.
3. Niet tot lid van de Commissie kunnen worden aangewezen de leden van de vaststellingscommissie dan wel, bij het ontbreken van een vaststellingscommissie, de algemeen directeur en de examinatoren.
4. De leden van de Commissie treden na drie jaar af en zijn terstond herbenoembaar.

Artikel 4. Wraking en verschoning

1. De leden van de Commissie kunnen worden gewraakt:
 - a. indien ze aan de kandidaat dan wel aan degene(n) tegen wiens beslissing het beroep zich richt in bloed- en aanverwantschap staan tot en met de vierde graad.
 - b. In andere gevallen, waarin daarvoor ernstige redenen bestaan.
2. In gevallen als bedoeld in het voorgaande lid kunnen de leden van de Commissie zich verschonen.
3. Over de wraking of verschoning wordt zo spoedig mogelijk door de overige leden van de Commissie beslist.
4. Bij wraking of verschoning treedt een plaatsvervangend lid op.

Artikel 5. Beroepsschrift

Het beroep wordt binnen drie dagen nadat de beslissing (artikel 2 lid 1) schriftelijk ter kennis van de kandidaat is gebracht, schriftelijk bij de Commissie ingesteld.

Artikel 6. Zitting

1. De zitting vindt plaats zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zeven dagen na ontvangst van het beroepsschrift.
2. De voorzitter bepaalt de plaats, de dag en het uur van de zitting.
3. De zitting is openbaar tenzij de Commissie, al dan niet op verzoek, ander beslist.

Artikel 7. Onderzoek

1. De Commissie kan al dan niet op verzoek getuigen of deskundigen horen.
2. Alvorens tot een uitspraak te komen, hoort de Commissie in ieder geval:
 - de voorzitter van de vaststellingscommissie
 - de betrokken examiner (en)
 - de algemeen directeur, bij het ontbreken van een vaststellingscommissie
 - de kandidaat
3. De kandidaat kan zich gedurende het onderzoek van de Commissie door een door hem aan te wijzen meerderjarig persoon laten bijstaan.
4. De Commissie betreft in haar onderzoek de, na het verweer als bedoeld in het eindexamenbesluit, aan de kandidaat toegezonden mededeling en zo mogelijk het van dat verweer opgemaakte proces-verbaal.

Artikel 8. Besluitvorming

1. Besluiten worden genomen met gewone meerderheid van stemmen, voor zover mogelijk in een voltallige vergadering. Zij zijn echter slechts van kracht indien ze worden genomen door tenminste twee leden die de zaak hebben behandeld.
2. Nemen niet meer dan twee personen aan de besluitvorming deel, dan kunnen besluiten slechts worden genomen met eenparigheid van stemmen.

Artikel 9. Uitspraak

1. De Commissie kan het bij haar ingestelde beroep:
 - niet-ontvankelijk verklaren
 - ongegrond verklaren
 - gegrond verklaren.
2. De Commissie deelt haar beslissing onverwijld mede aan de kandidaat, de inspectie en aan degene(n) tegen wiens beslissing het beroep zich richt, zo mogelijk mondeling en in ieder geval schriftelijk.

3. De schriftelijke bekendmaking van de uitspraak vindt in ieder geval plaats binnen veertien dagen na ontvangst van het beroepsschrift. De Commissie kan met redenen omkleed besluiten deze termijn met ten hoogste veertien dagen te verlengen.
4. In haar schriftelijke uitspraak motiveert de Commissie haar beslissing en stelt zo nodig vast op welke wijze de kandidaat alsnog in de gelegenheid zal worden gesteld het examen geheel of gedeeltelijk af te leggen of opnieuw af te leggen.
5. De uitspraak van de Commissie is voor alle betrokkenen bindend.

Artikel 10. Wijziging en aanvulling reglement

Het reglement kan met inachtneming van de bepalingen van de eindexamenbesluiten door het bevoegd gezag worden gewijzigd en aangevuld.

Bijlage 2. Reglement inzake Schorsing en Verwijdering

I. Inleiding

Een schorsing of verwijdering van een leerling is een uiterste maatregel die de school kan nemen, als een leerling zich niet houdt aan de schoolregels of zich anderszins misdraagt. In het voorgezet onderwijs zijn de schorsing en verwijdering van een leerling wettelijk geregeld in artikel 27 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs (WVO) en in de art. 13, 14 en 15 van het Inrichtingsbesluit WVO.

Schorsing houdt in dat een leerling tijdelijk de toegang tot de school of de lessen wordt ontzegd, gedurende maximaal vijf schooldagen. In artikel 13 van het Inrichtingsbesluit staat de procedure bij schorsing van een leerling beschreven.

Verwijdering is aan de orde indien een leerling definitief de toegang tot de school wordt ontzegd en wordt uitgeschreven als leerling. Verwijdering kan slechts aan de orde zijn indien het bevoegd gezag een andere school bereid heeft gevonden de leerling toe te laten.

Behoudens de WVO, het Inrichtingsbesluit WVO zijn op deze regeling tevens de Algemene wet Bestuursrecht (Awb) en het managementstatuut van toepassing.

II. Redenen voor schorsing en verwijdering

Voor de stichting vormen de volgende gedragingen of handelingen redenen om tot schorsing of verwijdering van een leerling over te gaan:

- herhaalde les-/ordeverstoring;
- fysiek of verbaal geweld tegen personeel of medeleerlingen (waaronder tevens begrepen discriminerende of racistische opmerkingen);
- intimidatie/dreigen met fysiek geweld tegen personeel of medeleerlingen;
- pesten/treiteren van medeleerlingen zodat zij zich niet veilig voelen in de school;
- ernstige schending van de privacy of de integriteit van medeleerlingen en/of personeel;
- bezit van wapens of vuurwerk;
- bezit en/of gebruik van drugs of alcohol tijdens schooltijden;
- ongewenst seksueel getint gedrag tegen personeel en medeleerlingen;
- diefstal, beroving, afpersing;
- vernieling;
- fraude (bij proefwerken en examens e.d.);

Schorsing of verwijdering van een leerling kan ook aan de orde zijn indien sprake is van wangedrag van de wettelijke vertegenwoordiger van de leerling ten opzichte van leerlingen, personeel of de stichting.

Bij (het vermoeden van) een strafbaar feit wordt door de stichting aangifte gedaan bij de politie. Daarnaast is de stichting verplicht om, bij het kennis hebben van seksueel misbruik, seksuele intimidatie of ongewenst seksueel gedrag tegen medeleerlingen of personeel, daarvan melding te doen bij de Vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat de voorgaande opsomming van redenen niet limitatief is. Bij andere niet hiervoor vermelde redenen, beslist de algemeen directeur van de school.

III. Proceduregels

Schorsing van leerlingen

Artikel 1

De bevoegdheid tot schorsing van leerlingen is in overeenstemming met het managementstatuut van de stichting voorbehouden aan de algemeen directeur van de school waar de leerling onderwijs volgt.

Artikel 2

Een leerling kan onder opgaaf van redenen, voor de duur van maximaal één week (vijf schooldagen) worden geschorst. Een uitzondering op de maximale termijn van één week vormt de schorsing die ingaat, hangende de procedure tot definitieve verwijdering van een leerling. De schorsing duurt in dat geval net zo lang als de tijd die nodig is om over de definitieve verwijdering te beslissen.

Artikel 3

Alvorens een besluit tot schorsing te nemen dient de algemeen directeur de leerling en, als deze minderjarig is, ook de wettelijke vertegenwoordigers en de betrokken leraar de gelegenheid te bieden te worden gehoord. Het besluit tot schorsing wordt schriftelijk en onder opgave van redenen meegedeeld aan de wettelijke vertegenwoordigers van de leerling. Indien de leerling achttien jaar of ouder is wordt het besluit aan de leerling zelf meegedeeld. Gedurende de schorsing kan de algemeen directeur de leerling de toegang tot de school ontzeggen dan wel andere maatregelen nemen.

Artikel 4

In het besluit tot schorsing worden belanghebbenden gewezen op de mogelijkheid om binnen maximaal 6 weken na dagtekening van het besluit een bezwaarschrift in te dienen bij het bevoegd gezag, met het gemotiveerde verzoek het besluit te herzien. Het bevoegd gezag neemt binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift een schriftelijke en gemotiveerde beslissing op het bezwaarschrift. In het besluit op het bezwaarschrift worden belanghebbenden gewezen op de mogelijkheid om binnen maximaal zes weken na dagtekening van het besluit een beroepschrift in te dienen bij de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.

Artikel 5

Indien de schorsing langer duurt dan één dag stelt de school de Inspectie van het Onderwijs en de leerplichtambtenaar van de woongemeente van de leerling schriftelijk in kennis van de maatregel, onder toezending van een kopie van het schorsingsbesluit.

Definitieve verwijdering van leerlingen

Artikel 6

Definitieve verwijdering van een leerling valt onder de verantwoordelijkheid van de voorzitter van het College van Bestuur.

Artikel 7

Definitieve verwijdering van een leerling waarop de Leerplichtwet 1969 van toepassing is, vindt niet plaats dan nadat de voorzitter van het College van Bestuur ervoor heeft zorggedragen dat een andere school, dan wel een instelling als bedoeld in artikel 1, onder c, van de Leerplichtwet 1969 bereid is de leerling toe te laten. Onvoldoende schoolprestaties zijn geen reden een leerling tijdens het schooljaar te verwijderen. De definitieve verwijdering van een leerling behoeft vooraf overleg met de Inspectie van het Onderwijs. Dit overleg strekt er mede toe na te gaan op welke andere wijze de betrokken leerling onderwijs zou kunnen volgen. In afwachting van dit overleg kan de leerling door de algemeen directeur worden geschorst.

Artikel 8

Na het overleg met de Inspectie van het Onderwijs neemt de voorzitter van het College van Bestuur, indien aan de orde, een voorgenomen besluit ter zake de verwijdering van een leerling. Het voorgenomen besluit wordt schriftelijk en onder opgave van redenen meegedeeld aan de leerling en, indien deze minderjarig is, aan zijn wettelijke vertegenwoordigers. In het voorgenomen besluit worden belanghebbenden gewezen op de mogelijkheid schriftelijk of mondeling een reactie (zienswijze) te geven op het voorgenomen besluit. Het definitieve besluit tot verwijdering van een leerling wordt pas genomen nadat de wettelijke vertegenwoordigers of, indien de leerling achttien jaar of ouder is, de leerling in de gelegenheid zijn gesteld hun zienswijze hierover naar voren te brengen.

Artikel 9

Het definitieve besluit tot verwijdering wordt schriftelijk en onder opgave van redenen meegedeeld aan de leerling en, indien deze minderjarig is, aan zijn wettelijke vertegenwoordigers. In het definitieve besluit tot verwijdering wordt gewezen op de mogelijkheid om binnen maximaal zes weken na bekendmaking, schriftelijk en gemotiveerd bij het bevoegd gezag bezwaar te maken. Gedurende de behandeling van het bezwaar kan de leerling de toegang tot de school worden ontzegd, dan wel andere maatregelen worden genomen in het belang van het onderwijs. Indien een situatie als bedoeld onder sub 3 aan de orde is, streeft de stichting ernaar om met de leerling tot een huiswerkregeling te komen. Het bevoegd gezag neemt binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift een schriftelijke en gemotiveerde beslissing op het bezwaarschrift. In het besluit op het bezwaarschrift worden belanghebbenden gewezen op de mogelijkheid om binnen maximaal zes weken na dagtekening van het besluit een beroepschrift in te dienen bij de Rechtbank Noord- Nederland, locatie Groningen.

Artikel 10

De voorzitter van het College van Bestuur stelt de Inspectie schriftelijk, met opgave van redenen, van een besluit tot verwijdering in kennis onder de vermelding van de instelling waar de leerling het onderwijs vervolgt.

IV. Slotbepalingen**Artikel 11**

In gevallen waarin de Regeling schorsing en verwijdering niet voorziet of in geval van interpretatieverschillen over de tekst, beslist het bestuur. Waar in de tekst van deze regeling de mannelijke vorm wordt gehanteerd is deze zonder onderscheid van toepassing voor vrouwen en mannen.

Artikel 12

Deze regeling kan worden aangehaald als "Regeling schorsing en verwijdering Stichting VO Eemsdelta". Deze regeling treedt in werking op de datum waarop deze regeling door het bestuur is vastgesteld.

Bijlage 3. Klachtenregeling

I. BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

College van Bestuur:	Het orgaan zoals bedoeld in artikel 3 van het managementstatuut van de Stichting voortgezet onderwijs Eemsdelta tevens Bevoegd Gezag;
Bevoegd gezag:	In deze conform met managementstatuut: de voorzitter van het College van Bestuur;
Klachtencommissie:	De Landelijke Klachtencommissie (LKC) als bedoeld in artikel 2;
Klager:	Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, een lid van het personeel, de voorzitter van het College van Bestuur, een lid van de Raad van Toezicht of een vrijwilliger die werkzaamheden verzorgt voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend;
Klacht:	klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van aangeklaagde;
Aangeklaagde:	een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, de voorzitter van het College van Bestuur, een lid van de Raad van Toezicht of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend;
Contactpersoon:	de persoon als bedoeld in artikel 2;
Vertrouwenspersoon:	de persoon als bedoeld in artikel 3.

II. INLEIDING

Deze klachtenregeling is door de stichting vastgesteld om klachten in relatie tot de school zorgvuldig af te handelen. Daarmee wordt het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school. Het klachtrecht heeft een signaalfunctie: het bevoegd gezag en de school ontvangen signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap een klacht indienen. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen anders dan schorsing en verwijdering, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie geweld en pesten.

In gevallen waarbij de (uitdrukkelijke wens tot) vertrouwelijkheid (op voorhand) een belangrijke factor is, kan de externe vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. De contact- en vertrouwenspersonen kunnen ook behulpzaam zijn bij de afweging wel of geen klacht in te dienen. Hiervoor wordt verwezen naar art. 1 en 2 van deze regeling.

In het algemeen geldt de regel dat een klacht eerst door de klager met degene die de klacht betreft wordt besproken. Is dit niet afdoende, dan zijn de direct leidinggevenden van de school en involgende instantie de algemeen directeur van de afdeling het aanspreekpunt. Een klager kan zich ook wenden tot de contact- en vertrouwenspersonen van de school. Indien de klacht op schoolniveau niet afdoende wordt opgelost en klager wil een klachtschrift indienen dan zijn er twee mogelijkheden. De klager kan een klachtschrift indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of kan zich wenden tot de voorzitter van het College van Bestuur.

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling of procedure-mogelijkheid bestaat. Deze klachten dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Voor klachten over de eindexamens of over schorsing en verwijdering heeft de stichting een aparte klachtenregeling. Zie hiervoor ook het stroomschema klacht- en bezwaarprocedures Stichting VO Eemsdelta

De klachtenregeling is evenmin van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Tegen deze besluiten is bezwaar en beroep op grond van de Awb mogelijk.

III. BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Contactpersonen

Artikel 2

1. Bij de stichting zijn de teamleiders tevens de contactpersonen. Onder hen is in elk geval één vrouw.
2. De voorzitter van het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersonen. De benoeming vindt plaats na instemming van de Medezeggenschapsraad.
3. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
4. De contactpersoon verzorgt de eerste opvang van de klager. De contactpersoon bespreekt met de klager de mogelijkheid van verwijzing naar een zorgcoördinator hetzij vertrouwenspersoon.
5. De contactpersoon staat de klager desgewenst bij in de klachtenprocedure.
6. De contactpersoon is voor de uitoefening van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de voorzitter van het College van Bestuur.
7. De voorzitter van het College van Bestuur kan een teamleider de taak van contactpersoon ontnemen.
8. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak als contactpersoon niet worden benadeeld.

Vertrouwenspersonen

Artikel 3

1. De stichting beschikt per locatie over een vertrouwenspersoon. Eén vertrouwenspersoon is niet in dienst van de school.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen.
3. Op bindend advies van de contactpersoon dient in incidentele gevallen een vertrouwenspersoon beschikbaar te zijn van hetzelfde geslacht als de klager.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of de voorzitter van het College van Bestuur.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. 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. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van de klachtencommissie en het bevoegde gezag, tenzij klager anders wenst.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

IV. KLACHTENPROCEDURE BIJ BEVOEGD GEZAG

Indienen van een klacht

Artikel 4

1. De klager dient de klacht in (eventueel via en/of met hulp van de contactpersoon) bij de voorzitter van het College van Bestuur.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gewraakte gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een andere functionaris binnen de schoolorganisatie dan de voorzitter van het College van Bestuur, verwijst de ontvanger de klager terstond door naar de contactpersoon en/of de voorzitter van het College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. De voorzitter van het College van Bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager.

Artikel 5

1. Na ontvangst van het klachtschrift door de voorzitter van het College van Bestuur, worden de klager en aangeklaagde binnen drie werkdagen schriftelijk meegedeeld dat de klacht wordt onderzocht.
2. Bij toepassing van artikel 6 lid 3 ontvangen klager en aangeklaagde de mededeling als bedoeld in het voorgaande lid nadat het klachtschrift voldoet aan het gestelde in artikel 6 lid 2.
3. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen na ontvangst van het (herstelde) klachtschrift een verweerschrift in te dienen.

4. De voorzitter van het College van bestuur deelt de algemeen directeur en/of teamleider wier afdelingde klacht betreft schriftelijk en vertrouwelijk mee dat een klacht wordt onderzocht.
5. De voorzitter van het College van Bestuur kan gedurende de procedure een voorlopige voorziening treffen.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Indien de klager de klacht intrekt deelt klager dit terstond schriftelijk mee aan de voorzitter van het College van Bestuur.

Inhoud van de klacht

Artikel 6

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Het indienen van een klacht per e-mail is niet toegestaan en een op dergelijke wijze ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen.
2. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan zal de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

Behandeling klacht door het bevoegd gezag

Artikel 7

1. De aangeklaagde ontvangt van de voorzitter van het College van Bestuur de op schrift gestelde klacht.
2. Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De voorzitter van het College van Bestuur handelt de klacht binnen 6 weken af. De termijn voor afhandeling kan voor ten hoogste 4 weken worden verlengd. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de aangeklaagde.
6. De voorzitter van het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen en bepaalt daarbij tevens tot welk moment deze voorlopige voorziening duurt.
7. De voorzitter van het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt.
8. Het bevoegd gezag neemt bij de behandeling van de klacht de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop het bevoegd gezag de klacht heeft afgehandeld is de klager te allen tijde bevoegd na die afhandeling alsnog een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.
9. Indien tegen het besluit van de voorzitter van het College van Bestuur kan worden opgekomen in bezwaar of beroep wordt daarvan in het besluit melding gemaakt.

V. KLACHTENPROCEDURE BIJ DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE ONDERWIJS

De Klachtencommissie

Artikel 8

1. Klagers hebben het recht en de mogelijkheid rechtstreeks een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.
2. De Stichting Voortgezet Onderwijs Eemsdelta is daarvoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, die deel uitmaakt van de Stichting Onderwijsgeschillen te Utrecht (Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht).
3. De werkwijze en het reglement van de Klachtencommissie is te raadplegen via www.onderwijsgeschillen.nl en is geen onderdeel van deze regeling.

Artikel 9

1. De uitspraak van de Klachtencommissie geldt als een advies, waarin de Klachtencommissie een gemotiveerd oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht.
2. Indien de klager de klacht intrekt, deelt hij/zij dit terstond schriftelijk mee aan de Klachtencommissie.

Afhandeling klacht na advies van de Klachtencommissie

Artikel 10

1. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie deelt de voorzitter van het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
2. De termijn van vier werkweken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de voorzitter van het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie.
3. Uitsluitend voor zover de voorzitter van het College van Bestuur een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit neemt, wordt de aangeklaagde op behoorlijke wijze in de gelegenheid gesteld:
 - a. zich tegen het door de voorzitter van het College van Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk te verwerpen indien dat voorgenomen besluit een nadelige strekking of elementen heeft ten aanzien van de aangeklaagde;
 - b. over het door de voorzitter van het College van Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk zijn gevoelens kenbaar te maken indien dat voorgenomen besluit een positieve strekking of elementen heeft ten aanzien van de aangeklaagde.

VI. REHABILITATIE

Artikel 11

Indien een klacht ongegrond wordt verklaard draagt de voorzitter van het College van Bestuur er zorg voor dat, voor zover nodig en zoveel mogelijk in overleg met de aangeklaagde, het besluit maatregelen bevat dan wel aanwijzingen daartoe, die de aangeklaagde zo goed mogelijk en op passende wijze rehabiliteren indien daar een gerede aanleiding toe is.

VII. SLOTBEPALINGEN

Artikel 12

1. In gevallen waarin de Klachtenregeling niet voorziet of in geval van interpretatieverschillen over de tekst, beslist het bestuur.
2. Waar in de tekst van de Klachtenregeling de mannelijke vorm wordt gehanteerd is deze zonder onderscheid van toepassing voor vrouwen en mannen.

Artikel 13

Het College van Bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten op grond van deze regeling. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 14

1. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Stichting VO Eemsdelta”.
2. Deze regeling treedt in werking op de datum waarop deze regeling door het bestuur is vastgesteld.