

# Klachtenregeling

Voorlopige vaststelling directeur/bestuurder	27-01-2020	Proces/document eigenaar	E. Voorberg
MR - Personeelsgeleding: instemming/ <del>advisering</del> / ter informatie - Oudergeleding: instemming/ <del>advisering</del> / ter informatie - Leerlinggeleding: instemming/ <del>advisering</del> / ter informatie	06-02-2020	Versienummer	8.0
Definitieve vaststelling directeur/bestuurder	07-02-2020	Communicatie	
Inwerkingtreding	07-02-2020	Website	Ja/ <del>Nee</del>
Evaluatie	01-03-2022	Esdal Drive: Personeelsinfo Personeelshandboek	Ja/ <del>Nee</del> Ja/ <del>Nee</del>

Versie beheer:

<b>Versie</b>	<b>Actie</b>	<b>Datum</b>
5.1	1 <sup>e</sup> concept	19-04-2018
5.2	Wijzigingen directeur/bestuurder	27-06-2018
5.3	Voorgenomen besluit directeur/bestuurder	27-06-2018
5.4	Bespreking mr	05-07-2018
6.0	Definitieve vaststelling directeur/bestuurder	06-07-2018
6.1	Bespreking in KD	27-01-2020
6.2	Voorlopige vaststelling directeur/bestuurder	27-01-2020
6.2	Instemming mr	06-02-2020
7.0	Definitieve vaststelling directeur/bestuurder	07-02-2020
8.0	Aanpassing sub C: (overzicht vertrouwenscontactpersonen)	02-11-2022

# Klachtenregeling Esdal College

Het bevoegd gezag van het Esdal College, gelet op artikel 24 van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast.

- A. Klachtenregeling
- B. Artikelsgewijze toelichting
- C. Overzicht vertrouwenscontactpersonen, externe vertrouwenspersoon, externe vertrouwenspersoon integriteit en Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

## A. Klachtenregeling

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *School*: het Esdal College;
- b. *Bevoegd gezag*: de directeur/bestuurder van het Esdal College;
- c. *LKC*: de externe landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 5;
- d. *Klager*: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, een lid van het personeel, een lid van de (kern)directie, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- e. *Verweerder* : een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, een lid van de (kern)directie, het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. *Klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van verweerder;
- g. *Vertrouwenscontactpersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. *Externe vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- i. *Locatiedirecteur*: de directeur van de locatie waar een klacht betrekking op heeft.

### Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met het Esdal College 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 ter oplossing voor aan de locatiedirecteur.
3. De klager kan het probleem bespreken met de vertrouwenscontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 7.

### Artikel 3: Aanstelling vertrouwenscontactpersoon

1. Er is op iedere locatie van het Esdal College tenminste één vertrouwenscontactpersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenscontactpersoon. De benoeming vindt plaats met instemming van de medezeggenschapsraad.

3. Leerlingen, hun ouders/verzorgers en medewerkers kunnen in het geval van een mogelijke klacht contact opnemen met de vertrouwenscontactpersoon van de locatie waar de leerling is ingeschreven c.q. de medewerker werkzaam is.
4. De vertrouwenscontactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wilt indienen, verwijst de contactpersoon de klager (zo nodig) naar de externe vertrouwenspersoon.

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

1. Het bevoegd gezag beschikt voor het gehele Esdal College over tenminste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats met instemming van de medezeggenschapsraad.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe 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 externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de LKC of het bevoegd gezag.
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 werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

#### **Artikel 5: Aansluiting bij externe klachtencommissie**

Het Esdal College is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) te Utrecht<sup>1</sup>.

#### **Artikel 6: Informatie over de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de LKC en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenscontactpersonen en de externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids/ABC en op de website van het Esdal College.

#### **Artikel 7: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag of bij de LKC.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag c.q. de LKC anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de LKC, 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 op verzoek van de klager aan de LKC.

---

<sup>1</sup> Op de behandeling van klachten is van toepassing het daartoe vastgestelde reglement van de LKC. Zie [www.ouderwijsgeschillen.nl](http://www.ouderwijsgeschillen.nl) voor reglement, informatiebrochure en adresgegevens.

5. Indien klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag en deze te kennen geeft de klacht zelf af te handelen, meldt het bevoegd gezag klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.
8. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag of naar de LKC. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
9. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
10. Na ontvangst van de klacht deelt de LKC het bevoegd gezag, de klager en verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
11. Het bevoegd gezag deelt de locatiedirecteur schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de LKC.
12. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 8: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
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 derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, verweerder, het bevoegd gezag en de locatiedirecteur gemeld.

#### **Artikel 9: Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de LKC de klacht intrekt, deelt de LKC dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de locatiedirecteur van de betrokken locatie mee.

#### **Artikel 10: Informatieverstrekking aan de LKC**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

#### **Artikel 11: Advies LKC**

1. De LKC beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De LKC 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, verweerder, het bevoegd gezag en de locatiedirecteur.
3. De LKC kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

**Artikel 12: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, verweerder, de locatiedirecteur en de LKC schriftelijk en 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 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, verweerder en de LKC.

**Artikel 13: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

**Artikel 14: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

**Artikel 15: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke locatie van de school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden door middel van de schoolgids/ABC op de hoogte van deze regeling.

**Artikel 16: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag met instemming van de medezeggenschapsraad worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

**Artikel 17 - Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van deze regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "*Klachtenregeling Esdal College*".

## B. Artikelsgewijze toelichting

### *Artikel 1 onder d:*

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor het bevoegd gezag en de LKC moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag c.q. de LKC anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### *Artikel 1 onder f:*

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, andere vormen van grensoverschrijdend gedrag, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getint gedrag dat tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of een groep personen die deel uitmaakt van de scholengemeenschap.

### *Artikel 3:*

De vertrouwenscontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenscontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. Er is gekozen voor minimaal twee vertrouwenscontactpersonen per locatie: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

*Artikel 4:*

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

*Artikel 4, tweede lid:*

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

*Artikel 4, derde lid:*

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met verweerder, de teamleider of de locatiedirectie op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de LKC, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie of justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in, dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van de klacht bij de LKC of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders c.q. verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

*Artikel 4, zevende lid:*

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de LKC, het bevoegd gezag en politie/justitie.

*Artikel 7:*

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de LKC indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenscontactpersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de LKC worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg, dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de LKC, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden, dat de positie van verweerder in het gedrang komt doordat de LKC niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de LKC te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de LKC. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.



*Artikel 7, zesde lid:*

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat verweerder geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

*Artikel 7, twaalfde lid:*

De klager en verweerder hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

*Artikel 8, tweede lid:*

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de LKC of het bevoegd gezag anders beslist.

*Artikel 12:*

Het bevoegd gezag stelt de klager en verweerder op de hoogte van het advies van de LKC, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de LKC, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en verweerder een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De LKC hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van verweerder heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

## C. Overzicht vertrouwenscontactpersonen, externe vertrouwenspersoon, vertrouwenspersoon integriteit en Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

### Vertrouwenscontactpersonen:

Oosterstraat: <https://www.esdalcollege.nl/faqs/vertrouwenscontactpersoon>

Boermarkeweg: <https://www.esdalcollege.nl/faqs/vertrouwenscontactpersoon-2/>

Esdal Vakcollege: <https://www.esdalcollege.nl/faqs/vertrouwenscontactpersoon-3/>

Klazienaveen: <https://www.esdalcollege.nl/faqs/vertrouwenscontactpersoon-5/>

Borger: <https://www.esdalcollege.nl/faqs/vertrouwenscontactpersoon-4/>

Oosterhesselen: <https://www.esdalcollege.nl/faqs/vertrouwenscontactpersoon-6/>

### Externe vertrouwenspersoon:

Naam: De heer J. Wibbens (Het Vertrouwensbureau)  
Adres: De Gang 1a, 9531 JK Borger  
Tel: 085 – 1055 055  
E-mail: [algemeen@hetvtb.nl](mailto:algemeen@hetvtb.nl)

### Externe vertrouwenspersoon integriteit:

Naam: Mevrouw B.J. Bodenstaff  
E-mail: [b.j.bodenstaff@hetnet.nl](mailto:b.j.bodenstaff@hetnet.nl)  
Tel: 06 130 264 16

### Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC):

#### Postadres

Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht

#### E-mail

[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

#### Bezoekadres

Gebouw "Woudstede"  
Zwarte Woud 2  
3524 SJ Utrecht

#### Telefoon

030 - 280 95 90

#### Fax:

030 - 280 95 91

#### Website

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)