



Veluws College

Klachtenregeling

Veluws College

Voorwoord

In iedere organisatie waarin mensen samen werken komen vragen, worden fouten gemaakt. Dit geldt zowel voor de medewerkers als voor de leerlingen op onze school. Belangrijk hierin is altijd hoe met gemaakte fouten wordt omgegaan.

De schoolorganisatie doet veel om problemen en klachten te voorkomen. Indien het ondanks dat toch voorkomt dat mensen niet tevreden zijn, wordt op allerlei manieren gezocht naar een oplossing. Het Veluws College wenst een open en eerlijk gesprek aan te gaan indien mensen niet tevreden zijn. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe de school met klachten omgaat en bij wie u met een klacht terecht kunt.

Deze klachtenregeling is voorgelegd aan de Medezeggenschapsraad van het Veluws College.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	4
1. Begripsbepaling.....	5
2. Klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding, programma toetsing en afsluiting en schoolbeleid.....	6
3. klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag.....	9
4. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur	12
5. Gegevens externe klachtencommissie	13
6. Slotbepalingen	14

Inleiding

In alle gevallen is het beleid van het Veluws College erop gericht klachten te voorkomen. Als er toch klachten zijn, zullen ze zorgdragen voor een adequate afhandeling.

In dit klachtenprotocol hanteren we de volgende indeling van klachten:

1. klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding, het programma toetsing en afsluiting en schoolbeleid (zie hoofdstuk 2);
2. klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag (zie hoofdstuk 3);
3. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur (zie hoofdstuk 4).

1. Begripsbepaling

Artikel 1

In deze klachtenregeling worden verschillende begrippen gebruikt. In dit eerste hoofdstuk worden alle gebuikte begrippen kort toegelicht.

1.1 School	een school zoals beschreven in de Wet op het Voortgezet Onderwijs
1.2 Bevoegd gezag	het bestuur van de rechtspersoon
1.4 Klager	een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de scholengemeenschap, die een klacht heeft ingediend
1.5 Aangeklaagde	een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de scholengemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend
1.6 Klacht	klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, van de aangeklaagde
1.7 Vertrouwenspersoon	persoon zoals beschreven in hoofdstuk 3 artikel 8

2. Klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding, programma toetsing en afsluiting en schoolbeleid

Artikel 2

Klachten betreffende communicatie school en leerling/ouders, betreffende begeleiding van leer- en gedragsproblemen, betreffende het Programma Toetsing en Afsluiting en klachten betreffende het schoolbeleid worden door de klager eerst met de betreffende functionaris besproken:

Klacht betreft:	Functionaris:
Situatie in een klas	De betreffende mentor
Een mentor	De afdelingsleider van het leerjaar waarin de leerling zit
Een docent	De afdelingsleider van het leerjaar waarin de leerling zit
Een conciërge	De vestigingsdirectie
Een afdelingsleider	De vestigingsdirectie
Een adjunct-vestigingsdirecteur	De vestigingsdirecteur
Een vestigingsdirecteur	De directeur Voortgezet Onderwijs
Sanctie opgelegd door school	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Roosterzaken	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Verlofaanvragen	De afdelingsleider van het leerjaar waarin de leerling zit
Rapporten	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Bevordering	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Programma Toetsing en Afsluiting	Eerste de afdelingsleider van het examenjaar, daarna de vestigingsdirecteur
Levering boekenfonds + boetes	Coördinator boekenfonds

In de schoolgids vindt u de naam van de betreffende functionaris.

Artikel 3

Indien het bespreken met de aangeklaagde niet leidt tot een bevredigende oplossing, of er dienen afspraken gemaakt te worden om herhaling te voorkomen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de direct-leidinggevende, de vestigingsdirectie of de directeur VO, van de aangeklaagde.

De klacht kan ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie artikel 7).

Artikel 4

Indien de klacht wordt voorgelegd aan de vestigingsdirectie of de directeur VO, zijn de volgende algemene punten van toepassing.

Algemeen geldende punten

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.
2. De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Een mondelinge klacht die bij de vestigingsdirectie/directeur VO wordt ingediend, wordt vervolgens samen met hem op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld. Indien de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist, dan wordt de klacht ingediend bij de directeur Voortgezet Onderwijs.
4. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld door de vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht is ingediend.
5. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de vestigingsdirectie/directeur VO.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
9. De vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
10. De vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
11. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.
Hierin zit in ieder geval:
 1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
 5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de directeur VO.Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende

meegegeven. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen.

De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen Inzage krijgen in het dossier.

Artikel 5

De direct-leidinggevende zal binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht met de behandeling een aanvang nemen en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen. Binnen 8 werkweken zal zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 6

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur VO. De Directeur VO neemt de klacht opnieuw in behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor en neemt vervolgens een besluit dat voor het vorige besluit in de plaats komt.

Artikel 7

De klager kan na behandeling van de klacht door de Directeur VO zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de vestiging. Het is ook altijd mogelijk een klacht direct bij de externe landelijke klachtencommissie in te dienen.

3. klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag

Klachten, die agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag betreffen, kunnen worden ingediend bij de vertrouwenspersoon, de vestigingsdirectie of de directeur VO. Alle vestigingen van het Veluws College hebben een vertrouwenspersoon. U vindt de naam van de vertrouwenspersoon in de schoolgids van de vestiging. De klacht kan ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie artikel 16).

Artikel 8

Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. Er zijn door de school aangestelde vertrouwenspersonen. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon per vestiging die functioneert als aanspreekpunt bij klachten betreffende agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag. De namen van deze vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd in de schoolgids. Binnen de school kan ieder die daarvoor wordt gevraagd, als vertrouwenspersoon optreden in de zin van dit protocol.
2. De directeur Voortgezet Onderwijs wijst de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen.
3. Ieder die als vertrouwenspersoon wordt benaderd, kan, om hem moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. 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. Indien bemiddeling niet mogelijk is of voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, adviseert de vertrouwenspersoon een klacht in te dienen bij de vestigingsdirectie of de directeur VO.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de vestigingsdirectie/directeur VO.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de Vestigingsdirectie/directeur VO te nemen besluiten.
9. 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.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de vestigingsdirectie/directeur VO schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 9

Algemeen geldende punten:

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.

2. Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon voor de klager niet mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid, dan kan de klager een klacht indienen bij de vestigingsdirectie, de directeur VO of de externe landelijke klachtencommissie.
3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld. Indien de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist, dan wordt de klacht ingediend bij de directeur Voortgezet Onderwijs.
4. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht is ingediend.
5. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de vestigingsdirectie/directeur VO.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De vertrouwenspersoon bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
9. De vertrouwenspersoon, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
10. Bij een bij hem gemelde klacht zal de vertrouwenspersoon, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling een aanvang nemen.
11. Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken en verder alleen zaken waarover de vertrouwenspersoon en gesprekspartner het eens zijn om vast te leggen.
13. De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de vestigingsdirectie en/of afdelingsleider, of met de directeur VO (afhankelijk tegen wie de klacht zich richt en van de ernst van de klacht) over mogelijke vervolgstappen. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon, of andere specialisten en eventueel politie en justitie ingeschakeld zullen worden. Verder bekijkt de leidinggevende per geval of klager en aangeklaagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of dat dat afzonderlijk gebeurt.
14. De vertrouwenspersoon komt met de klager tot een advies of een plan van aanpak. De leidinggevende, in laatste instantie de directeur VO, beslist, binnen vier weken nadat er een advies of plan van aanpak van de vertrouwenspersoon is binnengekomen, over de maatregelen die hij wil nemen tegen de aangeklaagde. Daarvan doet hij melding aan de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager. Als wordt afgeweken van het door de vertrouwenspersoon gegeven advies of plan van aanpak, doet hij dit door middel van een gemotiveerd besluit.
15. De leidinggevende, door wie de klacht is behandeld, c.q. de vertrouwenspersoon door wie de klacht is bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.
11. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.
Hierin zit in ieder geval:
 1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.

5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de (centrale) directie. Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende meegegeven. De vertrouwenspersoon houdt zijn eigen dossier. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen. De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen Inzage krijgen in het dossier.

Artikel 10

Ieder lid van de scholengemeenschap, leerling of personeelslid, heeft de plicht om als hij kennis krijgt van (het vermoeden van) een (seksueel) misdrijf, dit te melden bij de eigen direct-leidinggevende, afdelingsleider of vestigingsdirectie, (aangifteplicht). Bij ernstige zaken, ter beoordeling van de leidinggevende, wordt tevens de directeur VO in kennis gesteld.

Artikel 11

Klachten, conform de begripsbepaling op dit punt, worden voordat zij worden ingediend bij de leidinggevende, besproken met de vertrouwenspersoon.

Artikel 12

Als een lid van de scholengemeenschap, leerling of personeelslid, kennis krijgt van seksueel ontoelaatbaar gedrag binnen de school, dient de vertrouwenspersoon en/of de leidinggevende van de aangeklaagde hiervan onverwijld in kennis gesteld te worden.

Artikel 13

Na het indienen van de klacht zal de leidinggevende binnen 10 werkdagen een aanvang nemen met de behandeling ervan en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen. Binnen 8 werkweken zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 14

De vertrouwenspersoon, de vestigingsdirectie of de directeur VO, bij wie de klacht is ingediend, zal de leidinggevende van de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de ingediende klacht. Na het indienen van de klacht wordt door de leidinggevende vastgesteld welke acties zullen worden ondernomen in de richting van zowel de klager als van de aangeklaagde.

Artikel 15

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur VO. De Directeur VO neemt de klacht opnieuw in behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor en neemt vervolgens een besluit dat voor het vorige besluit in de plaats komt.

Artikel 16

De klager kan na behandeling van de klacht door de Directeur VO zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de vestiging. Het is ook altijd mogelijk om direct een klacht bij de externe landelijke klachtencommissie in te dienen.

Artikel 17

- Lid a. Medewerkers van het Servicebureau kunnen klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag indienen bij de vertrouwenspersoon van een vestiging van het Veluws College of bij de externe landelijke klachtencommissie.
- Lid b. Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon voor de klager niet mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager een klacht indienen bij de directeur Bedrijfsvoering.

4. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur

Artikel 17

Een klacht betreffende het optreden van de directeur VO wordt ingediend bij de voorzitter van het College van Bestuur of bij de externe landelijke klachtencommissie. Het bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 4 t/m 16.

Als de klager geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke (externe) klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de vestiging.

Artikel 18

Het College van Bestuur is geen partij bij de afhandeling van klachten. Uitsluitend als artikel 17 van toepassing is, zal het bestuur een klacht in behandeling nemen.

5. Gegevens externe klachtencommissie

Het Veluws College is aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Het is ook mogelijk om daar een klacht in te dienen.

Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
T: 070-392 5508 (tot 12.30 uur bereikbaar)

6. Slotbepalingen

Openbaarheid

Artikel 19

1. De directeur Voortgezet Onderwijs legt dit protocol op elke vestiging van de school ter inzage.
2. De directeur Voortgezet Onderwijs stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit protocol.

Evaluatie

Artikel 20

Dit protocol wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directeur Voortgezet Onderwijs, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Wijziging van het protocol

Artikel 21

Dit protocol kan door de directeur Voortgezet Onderwijs worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen

Artikel 22

1. In gevallen van waarin dit protocol niet voorziet, beslist de directeur Voortgezet Onderwijs.
2. Dit protocol kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Veluws College'.
3. Dit protocol treedt in werking op.....



Veluws College

Klachtenregeling

Veluws College

Voorwoord

In iedere organisatie waarin mensen samen werken komen vragen, worden fouten gemaakt. Dit geldt zowel voor de medewerkers als voor de leerlingen op onze school. Belangrijk hierin is altijd hoe met gemaakte fouten wordt omgegaan.

De schoolorganisatie doet veel om problemen en klachten te voorkomen. Indien het ondanks dat toch voorkomt dat mensen niet tevreden zijn, wordt op allerlei manieren gezocht naar een oplossing. Het Veluws College wenst een open en eerlijk gesprek aan te gaan indien mensen niet tevreden zijn. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe de school met klachten omgaat en bij wie u met een klacht terecht kunt.

Deze klachtenregeling is voorgelegd aan de Medezeggenschapsraad van het Veluws College.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	4
1. Begripsbepaling.....	5
2. Klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding, programma toetsing en afsluiting en schoolbeleid.....	6
3. klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag.....	9
4. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur	12
5. Gegevens externe klachtencommissie	13
6. Slotbepalingen	14

Inleiding

In alle gevallen is het beleid van het Veluws College erop gericht klachten te voorkomen. Als er toch klachten zijn, zullen ze zorgdragen voor een adequate afhandeling.

In dit klachtenprotocol hanteren we de volgende indeling van klachten:

1. klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding, het programma toetsing en afsluiting en schoolbeleid (zie hoofdstuk 2);
2. klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag (zie hoofdstuk 3);
3. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur (zie hoofdstuk 4).

1. Begripsbepaling

Artikel 1

In deze klachtenregeling worden verschillende begrippen gebruikt. In dit eerste hoofdstuk worden alle gebuikte begrippen kort toegelicht.

1.1 School	een school zoals beschreven in de Wet op het Voortgezet Onderwijs
1.2 Bevoegd gezag	het bestuur van de rechtspersoon
1.4 Klager	een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de scholengemeenschap, die een klacht heeft ingediend
1.5 Aangeklaagde	een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de scholengemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend
1.6 Klacht	klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, van de aangeklaagde
1.7 Vertrouwenspersoon	persoon zoals beschreven in hoofdstuk 3 artikel 8

2. Klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding, programma toetsing en afsluiting en schoolbeleid

Artikel 2

Klachten betreffende communicatie school en leerling/ouders, betreffende begeleiding van leer- en gedragsproblemen, betreffende het Programma Toetsing en Afsluiting en klachten betreffende het schoolbeleid worden door de klager eerst met de betreffende functionaris besproken:

Klacht betreft:	Functionaris:
Situatie in een klas	De betreffende mentor
Een mentor	De afdelingsleider van het leerjaar waarin de leerling zit
Een docent	De afdelingsleider van het leerjaar waarin de leerling zit
Een conciërge	De vestigingsdirectie
Een afdelingsleider	De vestigingsdirectie
Een adjunct-vestigingsdirecteur	De vestigingsdirecteur
Een vestigingsdirecteur	De directeur Voortgezet Onderwijs
Sanctie opgelegd door school	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Roosterzaken	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Verlofaanvragen	De afdelingsleider van het leerjaar waarin de leerling zit
Rapporten	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Bevordering	Eerst de betreffende afdelingsleider, daarna de vestigingsdirecteur
Programma Toetsing en Afsluiting	Eerste de afdelingsleider van het examenjaar, daarna de vestigingsdirecteur
Levering boekenfonds + boetes	Coördinator boekenfonds

In de schoolgids vindt u de naam van de betreffende functionaris.

Artikel 3

Indien het bespreken met de aangeklaagde niet leidt tot een bevredigende oplossing, of er dienen afspraken gemaakt te worden om herhaling te voorkomen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de direct-leidinggevende, de vestigingsdirectie of de directeur VO, van de aangeklaagde.

De klacht kan ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie artikel 7).

Artikel 4

Indien de klacht wordt voorgelegd aan de vestigingsdirectie of de directeur VO, zijn de volgende algemene punten van toepassing.

Algemeen geldende punten

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.
2. De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Een mondelinge klacht die bij de vestigingsdirectie/directeur VO wordt ingediend, wordt vervolgens samen met hem op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld. Indien de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist, dan wordt de klacht ingediend bij de directeur Voortgezet Onderwijs.
4. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld door de vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht is ingediend.
5. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de vestigingsdirectie/directeur VO.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
9. De vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
10. De vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
11. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.
Hierin zit in ieder geval:
 1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
 5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de directeur VO.Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende

meegegeven. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen.

De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen Inzage krijgen in het dossier.

Artikel 5

De direct-leidinggevende zal binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht met de behandeling een aanvang nemen en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen. Binnen 8 werkweken zal zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 6

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur VO. De Directeur VO neemt de klacht opnieuw in behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor en neemt vervolgens een besluit dat voor het vorige besluit in de plaats komt.

Artikel 7

De klager kan na behandeling van de klacht door de Directeur VO zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de vestiging. Het is ook altijd mogelijk een klacht direct bij de externe landelijke klachtencommissie in te dienen.

3. klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag

Klachten, die agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag betreffen, kunnen worden ingediend bij de vertrouwenspersoon, de vestigingsdirectie of de directeur VO. Alle vestigingen van het Veluws College hebben een vertrouwenspersoon. U vindt de naam van de vertrouwenspersoon in de schoolgids van de vestiging. De klacht kan ook ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie (zie artikel 16).

Artikel 8

Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. Er zijn door de school aangestelde vertrouwenspersonen. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon per vestiging die functioneert als aanspreekpunt bij klachten betreffende agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag. De namen van deze vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd in de schoolgids. Binnen de school kan ieder die daarvoor wordt gevraagd, als vertrouwenspersoon optreden in de zin van dit protocol.
2. De directeur Voortgezet Onderwijs wijst de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen.
3. Ieder die als vertrouwenspersoon wordt benaderd, kan, om hem moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. 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. Indien bemiddeling niet mogelijk is of voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, adviseert de vertrouwenspersoon een klacht in te dienen bij de vestigingsdirectie of de directeur VO.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de vestigingsdirectie/directeur VO.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de Vestigingsdirectie/directeur VO te nemen besluiten.
9. 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.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de vestigingsdirectie/directeur VO schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 9

Algemeen geldende punten:

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.

2. Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon voor de klager niet mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid, dan kan de klager een klacht indienen bij de vestigingsdirectie, de directeur VO of de externe landelijke klachtencommissie.
3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld. Indien de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist, dan wordt de klacht ingediend bij de directeur Voortgezet Onderwijs.
4. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de vestigingsdirectie/directeur VO, bij wie de klacht is ingediend.
5. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de vestigingsdirectie/directeur VO.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De vertrouwenspersoon bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
9. De vertrouwenspersoon, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
10. Bij een bij hem gemelde klacht zal de vertrouwenspersoon, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling een aanvang nemen.
11. Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken en verder alleen zaken waarover de vertrouwenspersoon en gesprekspartner het eens zijn om vast te leggen.
13. De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de vestigingsdirectie en/of afdelingsleider, of met de directeur VO (afhankelijk tegen wie de klacht zich richt en van de ernst van de klacht) over mogelijke vervolgstappen. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon, of andere specialisten en eventueel politie en justitie ingeschakeld zullen worden. Verder bekijkt de leidinggevende per geval of klager en aangeklaagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of dat dat afzonderlijk gebeurt.
14. De vertrouwenspersoon komt met de klager tot een advies of een plan van aanpak. De leidinggevende, in laatste instantie de directeur VO, beslist, binnen vier weken nadat er een advies of plan van aanpak van de vertrouwenspersoon is binnengekomen, over de maatregelen die hij wil nemen tegen de aangeklaagde. Daarvan doet hij melding aan de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager. Als wordt afgeweken van het door de vertrouwenspersoon gegeven advies of plan van aanpak, doet hij dit door middel van een gemotiveerd besluit.
15. De leidinggevende, door wie de klacht is behandeld, c.q. de vertrouwenspersoon door wie de klacht is bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.
11. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.
Hierin zit in ieder geval:
 1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.

5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de (centrale) directie. Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende meegegeven. De vertrouwenspersoon houdt zijn eigen dossier. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen. De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen Inzage krijgen in het dossier.

Artikel 10

Ieder lid van de scholengemeenschap, leerling of personeelslid, heeft de plicht om als hij kennis krijgt van (het vermoeden van) een (seksueel) misdrijf, dit te melden bij de eigen direct-leidinggevende, afdelingsleider of vestigingsdirectie, (aangifteplicht). Bij ernstige zaken, ter beoordeling van de leidinggevende, wordt tevens de directeur VO in kennis gesteld.

Artikel 11

Klachten, conform de begripsbepaling op dit punt, worden voordat zij worden ingediend bij de leidinggevende, besproken met de vertrouwenspersoon.

Artikel 12

Als een lid van de scholengemeenschap, leerling of personeelslid, kennis krijgt van seksueel ontoelaatbaar gedrag binnen de school, dient de vertrouwenspersoon en/of de leidinggevende van de aangeklaagde hiervan onverwijld in kennis gesteld te worden.

Artikel 13

Na het indienen van de klacht zal de leidinggevende binnen 10 werkdagen een aanvang nemen met de behandeling ervan en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen. Binnen 8 werkweken zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 14

De vertrouwenspersoon, de vestigingsdirectie of de directeur VO, bij wie de klacht is ingediend, zal de leidinggevende van de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de ingediende klacht. Na het indienen van de klacht wordt door de leidinggevende vastgesteld welke acties zullen worden ondernomen in de richting van zowel de klager als van de aangeklaagde.

Artikel 15

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur VO. De Directeur VO neemt de klacht opnieuw in behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor en neemt vervolgens een besluit dat voor het vorige besluit in de plaats komt.

Artikel 16

De klager kan na behandeling van de klacht door de Directeur VO zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de vestiging. Het is ook altijd mogelijk om direct een klacht bij de externe landelijke klachtencommissie in te dienen.

Artikel 17

- Lid a. Medewerkers van het Servicebureau kunnen klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag indienen bij de vertrouwenspersoon van een vestiging van het Veluws College of bij de externe landelijke klachtencommissie.
- Lid b. Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon voor de klager niet mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager een klacht indienen bij de directeur Bedrijfsvoering.

4. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur

Artikel 17

Een klacht betreffende het optreden van de directeur VO wordt ingediend bij de voorzitter van het College van Bestuur of bij de externe landelijke klachtencommissie. Het bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 4 t/m 16.

Als de klager geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke (externe) klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de vestiging.

Artikel 18

Het College van Bestuur is geen partij bij de afhandeling van klachten. Uitsluitend als artikel 17 van toepassing is, zal het bestuur een klacht in behandeling nemen.

5. Gegevens externe klachtencommissie

Het Veluws College is aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Het is ook mogelijk om daar een klacht in te dienen.

Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
T: 070-392 5508 (tot 12.30 uur bereikbaar)

6. Slotbepalingen

Openbaarheid

Artikel 19

1. De directeur Voortgezet Onderwijs legt dit protocol op elke vestiging van de school ter inzage.
2. De directeur Voortgezet Onderwijs stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit protocol.

Evaluatie

Artikel 20

Dit protocol wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directeur Voortgezet Onderwijs, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Wijziging van het protocol

Artikel 21

Dit protocol kan door de directeur Voortgezet Onderwijs worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen

Artikel 22

1. In gevallen van waarin dit protocol niet voorziet, beslist de directeur Voortgezet Onderwijs.
2. Dit protocol kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Veluws College'.
3. Dit protocol treedt in werking op.....

