



Adelbert College

vmbo-t · havo · atheneum · gymnasium

Interne klachtenregeling Adelbert College

Op het Adelbert College doen we er alles aan om op een transparante, eerlijke manier om te gaan met leerlingen, met ouders en met elkaar. Toch kan het voorkomen dat leerlingen, ouders of medewerkers van de school ontevreden zijn over bepaalde omstandigheden. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Inhoudsopgave

Verhouding met andere regelingen	1
Artikel 1: Begripsbepalingen	1
Artikel 2: Voortraject klachtindiening	1
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon	2
Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	2
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	2
Artikel 6: Het indienen van een klacht.....	2
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	3
Artikel 8: De klachtencommissie.....	3
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	3
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	3
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad	4
Artikel 12: Informeren van toezicht	4
Artikel 13: Vertrouwelijkheid	4
Artikel 14: Evaluatie	4
Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling	4
Artikel 16: Overige bepalingen	4



Verhouding met andere regelingen

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een bijzondere regeling en proceduremogelijkheid bestaat:

- Een regeling rondom klachten over examens is opgenomen in het examenreglement.
- Deze regeling is niet van toepassing op arbeidsrechtelijke geschillen. De geëigende weg voor dit type geschillen is vastgelegd in de CAO en de wet. Klachten die vallen onder de [Klokkenluidersregeling Adelbert College](#) kunnen rechtstreeks worden gemeld onder die regeling. De melder is dan niet verplicht om eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen. Het gaat hier kortgezegd om een (op redelijke gronden gebaseerd) vermoeden van een misstand of een inbreuk op een Unierecht.

Het Adelbert College stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Interne klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: het Adelbert College te Wassenaar vallende onder Stichting S. Adelbert College;
2. bevoegd gezag: Stichting S. Adelbert College, vertegenwoordigd door de uitvoerend bestuurder (de rector-bestuurder)
3. deskundige: degene die het bevoegd gezag kan inschakelen om hen van advies te voorzien;
4. schoolleiding: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
6. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
11. klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs;
12. contactpersoon: Medewerker van de school die aanspreekpunt is voor klagers.
13. Interne vertrouwenspersoon: vertrouwenspersoon verbonden aan de school
14. Externe vertrouwenspersoon: vertrouwenspersoon verbonden aan een organisatie die geen onderdeel is van de school en daarmee onafhankelijk is van de school.
15. Vertrouwenspersonen: de interne en externe vertrouwenspersoon gezamenlijk

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 betreffende afdelingsleider of leidinggevende, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de betreffende conrector, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt op iedere vestiging een contactpersoon. Dat is in beginsel de interne vertrouwenspersoon, mits het bevoegd gezag na instemming van de MR en advies van de interne vertrouwenspersonen anders beslist.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheid)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost en spant zicht daartoe indien mogelijk in.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks gezamenlijk schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden aan aan het bevoegd gezag en de medezeggenschapsraad.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie. Het uitgangspunt is dat klager eerst naar het bevoegd gezag gaat, tenzij de klacht het bevoegd gezag aangaat of er andere redenen zijn om direct naar de klachtencommissie te gaan.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder;



- 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;
 - f. een beschrijving van het verloop van het voortraject zoals beschreven in artikel 2.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
 4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
 5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval aan klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag kan, gelet op de aard van het geschil, om advies vragen aan een deskundige als bedoeld in artikel 1 lid 3.
4. 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 klachtencommissie.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

Artikel 8: De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn school aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs vallend onder de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO):

GCBO

Postbus 394

3440 AJ Woerden

Telefoon: 070-3861697

Mail: info@gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het [Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing](#).

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

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



2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

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

Artikel 12: Informeren van toezicht

1. Het bevoegd gezag informeert het toezichthoudend deel van het bestuur na elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
2. Het bevoegd gezag informeert het toezichthoudend deel van het bestuur na elk oordeel van het bevoegd gezag waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
3. Het bevoegd gezag informeert het toezichthoudend deel van het bestuur periodiek (twee maal per jaar) over het aantal door het bevoegd gezag behandelde klachten en geeft daarbij aan hoeveel klachten als gegrond dan wel als ongegrond zijn beoordeeld.

Artikel 13: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) 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 14: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 16: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Adelbert College'.
3. Deze regeling treedt in werking in plaats van voorgaande regeling(en) op **2 juli 2024**

De regeling is vastgesteld na instemming van de medezeggenschapsraad en advies van de interne-vertrouwenspersonen op **2 juli 2024**