



KLACHTEN-, BEZWAAR- EN BEROEPSPROCEDURES¹ voor leerlingen en ouders

(januari 2011)

1. Inleiding

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De school: het Petrus Canisius College - afgekort: het PCC
- b. De landelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs waarbij het PCC aansluiting heeft gezocht. De landelijke klachtencommissie wordt ook wel externe klachtencommissie genoemd.
- c. Klager: een (ex-)leerling, (een) ouder(s)/ voogd(en)/ verzorger(s).
- d. Leerling: een leerling ingeschreven in de centrale administratie van het PCC.
- e. Kandidaat-leerling: een leerling die wenst ingeschreven te worden bij het PCC.
- f. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- g. Interne contactpersoon: één of meer door de vestigingsdirecties aangewezen personeelsleden bedoeld in paragraaf 2.2.
- h. Externe vertrouwenspersoon: een door het College van Bestuur aangezochte externe vertrouwenspersoon bedoeld in paragraaf 2.1.
- i. aangeklaagde: een (ex-)leerling, (een) ouder(s)/ voogd(en)/ verzorger(s) van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- j. Een schooldag: een werkdag niet vallend binnen de vakantieperiodes van de school.

2. De aan de school verbonden vertrouwenspersonen

2.1 De externe vertrouwenspersoon

¹ In verband met de leesbaarheid wordt de mannelijke variant van veel woorden gebruikt; op die plaatsen kan ook de vrouwelijke variant worden gelezen.

- 2.1.1 Er is een externe vertrouwenspersoon aan de school verbonden - na overleg met de medezeggenschapsraad - aangesteld door het College van Bestuur van de school. De GGD Hollands Noorden gevestigd te Schagen, telefoonnummer: 088 0100 levert een vertrouwenspersoon (Tanja Geerdes-Maas, tel.: 06 13 92 08 32; mailadres: tmaas@ggdhollandsnoorden.nl).
- 2.1.2 De externe aan de school verbonden vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt bij klachten aangaande ongewenste intimiteiten of seksuele intimidatie, maar ook aangaande agressie, geweld en discriminatie.
- 2.1.3 De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij 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.
- 2.1.4 De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 2.1.5 Indien hem slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de landelijke klachtencommissie of het College van Bestuur.
- 2.1.6 De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
- 2.1.7 De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij 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.
- 2.1.8 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
- 2.1.9 De externe vertrouwenspersoon beschikt over de volgende bevoegdheden:
- a. het recht om met personeelsleden, leerlingen, het bevoegd gezag en andere betrokkenen van de (onderwijs)instelling gesprekken te voeren;
 - b. het recht op raadplegen van deskundigen;
 - c. het recht op toegang tot alle afdelingen van het (onderwijs)instelling;
 - d. het recht op inzage in relevante documenten;
 - e. het recht op aanwezigheid tijdens een zitting van de klachtencommissie, ter ondersteuning van de klager;
 - f. het recht om het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent te voeren beleid en te treffen maatregelen inzake preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
- 2.1.10 De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend
- * functionele verantwoordig schuldig aan het College van Bestuur.
 - * Het bevoegd gezag sluit een overeenkomst met de externe vertrouwenspersoon voor een bepaalde periode. Na afloop van die periode kan de overeenkomst worden verlengd.
 - * De externe vertrouwenspersoon kan alleen uit zijn functie worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren als vertrouwenspersoon.
 - * De externe vertrouwenspersoon die zijn functie wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag en zorgt voor overdracht aan zijn opvolger.

2.2 *De interne contactpersonen*

2.2.1 Er is op iedere vestiging ten minste 1 interne contactpersoon (grote vestigingen liefst 2).

2.2.2 De vestigingsdirectie vraagt een of meer personeelsleden de taken van de interne contactpersoon uit te voeren (taakdifferentiatie). Deze personeelsleden dienen het vertrouwen te hebben van leerlingen en personeel (overleggen met de leerlingbegeleiders van de betreffende vestiging).

2.2.3 De interne contactpersoon heeft tot taak:

- a. de eerste opvang van en advies aan leerlingen (of diens ouder(s)/ verzorger(s)/ voogd(en)) die geconfronteerd wordt met seksuele intimidatie, agressie, geweld of een klacht conform artikel 1 onder d. van de vigerende klachtenregeling;
- b. te beoordelen of de klacht doorgesluisd moet worden naar de externe vertrouwenspersoon of anderszins kan worden opgelost;
- c. bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;
- d. de leerling en/ of diens ouder(s)/ verzorgers(s)/ voogd(en) indien gewenst te begeleiden bij het melden van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon;
- e. nazorg aan te bieden aan de betreffende leerling als de klacht is afgehandeld;
- f. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de klager te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie;
- g. het onderhouden van contacten met de klager om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
- h. een bijdrage te leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van advisering op schoolniveau in samenspraak met de externe vertrouwenspersoon;
- i. zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

2.2.4 De interne contactpersoon licht zijn vestigingsdirecteur in en beiden nemen bij hun werk de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht; dit vervalt niet nadat betrokkenen hun taak als contactpersoon hebben beëindigd. Beiden vallen onder de geheimhouding.

2.2.5 De interne contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend

- a. functionele verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag (vestigingsdirectie).
- b. De interne contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taken niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.
- c. De interne contactpersoon kan van zijn taak ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren als contactpersoon.
- d. De interne contactpersoon die van zijn functie ontheven wil worden doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag (vestigingsdirectie) en zorgt voor overdracht aan zijn opvolger.

3. Procedures voor leerlingen en/of ouders

3.1 *Klachten t.a.v. beslissingen met gevolgen voor leerlingen en handhaving van het Leerlingenstatuut*

- 3.1.1 Als een leerling het niet eens is met een beslissing van een personeelslid, dan wendt hij zich eerst tot dat personeelslid en vraagt met redenen omkleed om herziening. Als herziening uitblijft en de leerling² blijft het niet eens met de beslissing dan kan hij - opnieuw met redenen omkleed - beroep aantekenen bij de vestigingsdirecteur. De vestigingsdirecteur bepaalt of (als dat aan de orde is) sprake is van opschortende werking tot het moment waarop hij een beslissing heeft genomen en wijst op lid 3.1.2 tot en met 3.1.6.
- 3.1.2 Als een leerling het niet eens is met een beslissing van de vestigingsdirecteur dan kan de leerling - met redenen omkleed - in beroep gaan bij het College van Bestuur (in principe de voorzitter) Het lid van het College van Bestuur bepaalt of (als dat aan de orde is) sprake is van opschortende werking tot het moment waarop hij een beslissing heeft genomen.
- 3.1.3 De uitspraak van de voorzitter van het College van Bestuur is bindend, als deze maar niet strijdig is t.o.v. externe en interne regelgeving.
- 3.1.4 De leerling kan zich bij laten staan door een medeleerling, ouder/ verzorger/ voogd, leraar of een andere vertrouwenspersoon.
- 3.1.5 Om de drempel om een klacht te kunnen uiten te verlagen en om te bevorderen dat klachten zo deskundig en zorgvuldig mogelijk worden behandeld, heeft de school per vestiging minimaal één interne contactpersoon aangesteld en is er ook een aan de school verbonden externe vertrouwenspersoon met bijzondere deskundigheid.
- 3.1.6 Als de leerling - na het beroep bij de voorzitter van het College van Bestuur - het nog steeds niet eens is met de voorzitter van het College van Bestuur, dan staat het de leerling vrij om te gaan naar de landelijke klachtencommissie.
- 3.1.7 Het lid van de vestigingsdirectie of de voorzitter van het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld, onder meer door:
- * een spoedige afhandeling;
 - * het toepassen van hoor en wederhoor;
 - * het maken van een verslag of verslagen;
 - * voor zover van toepassing het wijzen op mogelijke vervolgpcedures.

3.2 *Klachten over gedragingen*

- 3.2.1 Klachten over gedragingen of het nalaten van gedragingen van de zijde van medeleerlingen, ouder(s)/ verzorger(s)/ voogd(en), personeels-, directie- en bestuursleden van de school, kunnen rechtstreeks op diverse niveaus binnen school worden geuit: formele en informele niveaus.
- 3.2.2 Op het formele niveau kan de klager zich wenden tot een van de volgende functionarissen: de mentor, een lid van de directie, een leerlingbegeleider, een van de interne contactpersonen en de aan de school verbonden externe vertrouwenspersoon. De functionarissen anders dan de contactpersonen zorgen ervoor dat de klacht bij de contactpersoon komt (in overleg met de klager). De klager kan ook rechtstreeks een klacht indienen bij de

² Waar *leerling* staat kan ook gelezen worden: *ouder of verzorger*

vestigingsdirecteur of het College van Bestuur als de vestigingsdirecteur partij is.

3.2.3 De contactpersoon gaat éérst en vooral na welke stappen de klager het beste zal kunnen nemen. Slechts als het gaat om relatief eenvoudige kwesties, dan zal de functionaris zelfstandig een bemiddelende rol kunnen vervullen. Voor het overige kan deze functionaris, rekeninghoudend met de zwaarte van de kwestie, verwijzen naar interne instanties (de vestigingsdirectie, het College van Bestuur) of externe instanties (externe vertrouwenspersoon, vertrouwensinspecteur).

3.2.4 Als deze functionaris vermoedt dat het gaat om zeer zware klachten van seksuele intimidatie en/ of agressie en/ of discriminatie, dan verwijst hij de klager onverwijld door naar de externe vertrouwenspersoon.

3.2.5 Als deze functionaris het vermoeden heeft van een strafbaar feit op het gebied van seksuele intimidatie, dan dient onverwijld daarvan melding te worden gedaan aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur is verplicht tot het doen van aangifte bij de politie en stelt zo spoedig mogelijk de vertrouwensinspecteur van dat vermoeden op de hoogte.

3.2.6 Op welk niveau er ook onderzoek gedaan wordt naar de klacht: in alle gevallen wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Klager en beklagde hebben het recht schriftelijke informatie mondeling toe te lichten.

3.2.7 Als de klacht ligt op het terrein van seksuele intimidatie, agressie en/ of discriminatie (voor zover geen sprake is van het vermoeden van een strafbaar feit op het terrein van seksuele intimidatie, dan immers geldt artikel 3.2.3), dan moeten klager en de functionaris bedoeld in 3.2.2 - indien beiden hebben afgesproken dat er stappen worden ondernomen - kiezen voor inschakeling van de aan de school verbonden externe vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag i.c. de voorzitter van het College van Bestuur. Externe vertrouwenspersoon of voorzitter van het College van Bestuur beslist samen met de klager of er geen klacht wordt ingediend, of de externe vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld, dan wel de voorzitter van het College van Bestuur, of een klacht wordt ingediend bij de landelijke klachtencommissie of bij de voorzitter van het College van Bestuur.

3.3 *De klachtencommissie: van interne regelingen naar de externe landelijke klachtencommissie:*

3.3.1 In eerste instantie worden alle klachten via de hierboven aangegeven interne procedures afgehandeld.

Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures beschreven in paragraaf 4.

3.3.2 De landelijke klachtencommissie voor het PCC is de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH te Den Haag.

4. De Landelijke Klachtencommissie: procedures

4.1 *Inleidende bepalingen*

- 4.1.1 Daar waar in deze paragraaf 4 gesproken wordt van ‘de klachtencommissie’ wordt de landelijke klachtencommissie bedoeld.
- 4.1.2 De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
1. (on)gegrondheid van de klacht;
 2. het nemen van maatregelen;
 3. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- 4.1.3 De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
- 4.1.4 De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

5. De samenstelling van de landelijke klachtencommissie

Samenstelling en benoeming/ ontslag van de klachtencommissie geschiedt op landelijk/ regionaal niveau - evenals de vaststelling van een reglement voor die commissie. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouder(s)/ verzorger(s)/ voogd(en) en leerlingen/ studenten/ deelnemers van de schoolgemeenschap en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in deze klachtencommissie.

5.1 *De procedure bij de klachtencommissie*

5.1.1 Indienen van een klacht:

- * De klacht dient binnen 1 jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
- * Het bevoegd gezag, i.c. het College van Bestuur, kan vanwege de complexiteit en de ernst van een klacht, de bij hem ingediende klacht bij de klachtencommissie in behandeling geven.
- * Klager zal in principe éérst de beschikbare interne procedures dienen te hebben doorlopen, vóórdat hij een klacht kan indienen bij de landelijke klachtencommissie. Alleen bij ernstige klachten - ter beoordeling van de landelijke klachtencommissie - kan rechtstreeks een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie.
- * Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
- * Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen 5 werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
- * Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

5.1.2 Intrekken van de klacht:

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de landelijke klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

5.1.3 Inhoud van de klacht:

- * De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

- * Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- * De klacht bevat ten minste:
 1. de naam en het adres van de klager;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de klacht.
- * Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 2 weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- * Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag omkleed met redenen gemeld.

5.1.4

Vooronderzoek:

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het College van Bestuur vereist.

5.1.5

Hoorzitting:

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.
2. De aanklager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
 Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

5.1.6

Advies:

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het College van Bestuur binnen 4 weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met 4 weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur.
3. De klachtencommissie 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, de aangeklaagde en het College van Bestuur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

5.1.7 Niet-deelneming aan de behandeling:
De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

5.2 *Besluitvorming door het College van Bestuur*
Beslissing op advies:

1. Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/ of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

6. **Slotbepalingen**

6.1 *Openbaarheid*

1. Het College van Bestuur legt deze regeling op elke vestiging ter inzage.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

6.2 *Evaluatie*

De regeling wordt binnen 4 jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

6.3 *Wijziging van het reglement*

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de medezeggenschapsraad.

6.4 *Overige bepalingen*

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag waarop met de medezeggenschapsraad overeenstemming is bereikt.