



Klachtenregeling

Stichting voor Christelijk Voortgezet Onderwijs in Heerenveen en Joure (40336)

Versies:

Versie	Status	Datum	Auteur	Omschrijving
1	conceptversie	10-10-2017	loe	Eerste versie voor directie smal
	definitieve versie	30-10-2017	loe	Definitieve versie voor MR
	instemming MR	06-11-2017		
	vaststelling directie	13-11-2017		

Looptijd:

Deze klachtenregeling is vastgesteld voor vier schooljaren (2017-2018 tot en met 2020-2021), en treedt in werking op 1 december 2017. Evaluatie vindt plaats aan het eind van de looptijd.

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN.....	5
Artikel 1 begrippen.....	5
Artikel 2 procedure	5
Artikel 3 geldigheidsduur	5
Artikel 4 meldplicht.....	5
HOOFDSTUK 3: AFHANDELING VAN KLACHTEN.....	6
Artikel 5 aard van de klachten.....	6
Artikel 6 sociale veiligheid.....	6
Artikel 7 interne vertrouwenspersoon	6
Artikel 8 externe vertrouwenspersoon	7
Artikel 9 vertrouwensinspecteur.....	7
Artikel 10 plaatsing	7
Artikel 11 bevordering	8
Artikel 12 maatregelen schoolexamen, rekentoets en centraal examen.....	8
Artikel 13 overige leerlingenzaken (interne procedure).....	8
Artikel 14 overige leerlingenzaken (externe procedure)	9
Artikel 15 personeel (zaken anders dan sociale veiligheid)	9
HOOFDSTUK 4: SLOTBEPALINGEN	10
Artikel 16 openbaarheid.....	10
Artikel 17 evaluatie	10
Artikel 18 wijziging van het reglement.....	10
Artikel 19 overige bepalingen	10
BIJLAGE: NAMEN EN CONTACTGEGEVENS.....	11
Interne vertrouwenspersonen (artikel 7)	11
Externe vertrouwenspersoon (artikel 8)	11
Vertrouwensinspecteur (artikel 9)	11
Bevoegd gezag Bornego college en Geschillencommissie passend onderwijs (artikel 10).....	11
Geschillencommissie bijzonder onderwijs (artikel 14)	11
Commissie van beroep funderend onderwijs (artikel 15).....	11

Het bevoegd gezag van de Stichting voor Christelijk Voortgezet Onderwijs in Heerenveen en Joure, gelet op artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs - gehoord de medezeggenschapsraad - stelt de volgende klachtenregeling voor leerlingen en hun ouders/verzorgers, en het personeel vast.

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

school	een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs
klager	een (ex-)leerling, een ouder / voogd / verzorger van een minderjarige (ex-leerling), (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een vrijwilliger of een stagiaire die werkzaamheden voor de school verricht, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend
klacht	klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde.
interne vertrouwenspersoon	de persoon als bedoeld in artikel 7
externe vertrouwenspersoon	de persoon als bedoeld in artikel 8
aangeklaagde	een (ex-)leerling, een ouder / voogd / verzorger van een minderjarige (ex-leerling), (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een vrijwilliger of een stagiaire die werkzaamheden voor de school verricht, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend
bevoegd gezag	de directeur-bestuurder

Artikel 2 procedure

De klachtenregeling is vastgesteld door de schoolleiding na instemming van de MR.

Artikel 3 geldigheidsduur

De klachtenregeling treedt in werking na vaststelling door de schoolleiding, en heeft een geldigheidsduur van vier jaar.

Artikel 4 meldplicht

1. Medewerkers hebben een (wettelijk verankerde) **meldplicht** wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan een zedendelict ten opzichte van minderjarige leerlingen. Zij moeten dit direct melden aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is verplicht de zaak te melden bij de vertrouwensinspecteur. De meldplicht is ingesteld omdat de relatie medewerker – leerling ongelijk is. De leerling als kwetsbare partij wordt door de meldplicht extra beschermd.
2. In het geval van seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering spreken wij over **grensoverschrijdend gedrag**. Wanneer een medewerker of vrijwilliger vermoedt of weet dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig maakt aan grensoverschrijdend gedrag dient hij/zij dit direct te melden bij de vestigingsdirecteur. De vestigingsdirecteur informeert het bevoegd gezag en stelt – na overleg met de raad van toezicht – vervolgens een onderzoek in.

HOOFDSTUK 3: AFHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 5 aard van de klachten

Op het Bornego College onderscheiden we de volgende gebieden waarover mogelijk een klacht kan worden ingediend.:

- a. sociale veiligheid (artikel 5 tot en met 8);
- b. plaatsing en bevordering (artikel 9 en 10);
- c. genomen maatregelen bij onregelmatigheden schoolexamen, rekentoets, centraal examen (artikel 11);
- d. overige leerlingenzaken (artikel 12 en 13);
- e. personeel (zaken anders dan sociale veiligheid) (artikel 14).

Voor elk van deze klachten is een afzonderlijke procedure wat betreft het afhandelen van de klacht.

Artikel 6 sociale veiligheid

1. Als de sociale veiligheid in het geding is van leerlingen, ouders of personeel, kan achtereenvolgens contact opgenomen worden met de *interne vertrouwenspersoon en de vertrouwensinspecteur*
2. Onder sociale veiligheid verstaan we 'de bescherming of het zich beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van de kant van menselijk handelen in de school'. Gedacht kan worden aan agressief gedrag, pestgedrag, misbruik sociale media, seksuele intimidatie of discriminatie.

Artikel 7 interne vertrouwenspersoon

1. Op iedere vestiging van het Bornego College is ten minste één interne vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten waarbij de sociale veiligheid van de klager in het geding is. De namen en contactgegevens zijn opgenomen in de bijlage.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon.
3. De interne 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.
4. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de interne vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 8 externe vertrouwenspersoon

1. Als zich vertrouwelijke situaties voordoen waarbij de betrokkene(n) in eerste instantie hun klacht niet kan/kunnen of wil/willen bespreken met iemand binnen de school, kan de klager contact opnemen met de *externe vertrouwenspersoon*.
2. De externe vertrouwenspersoon bespreekt met de klager welke weg(en) het beste bewandeld kan/kunnen worden en is desgewenst beschikbaar als intermediair/bemiddelaar.
3. In de bijlage zijn de naam en de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon opgenomen.

Artikel 9 vertrouwensinspecteur

1. Ouders en leerlingen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs benaderen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van
 - seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
 - psychisch en fysiek geweld
 - discriminatie en radicalisering.
2. De vertrouwensinspecteur zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren, ook wat betreft het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.
3. In de bijlage zijn de contactgegevens van de vertrouwensinspecteur opgenomen.

Artikel 10 plaatsing

(Zie ook het document *Procedure aanmelding, toelating en inschrijving Bornego College* op de website van de school.)

1. De vestigingsdirecteur beslist over de toelating van de leerling op advies van de toelatingscommissie.
2. Als de vestigingsdirecteur besloten heeft dat de leerling niet toegelaten wordt, kunnen de ouders/verzorgers eenmalig schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit.
3. Bij het bezwaar moet het gaan om nieuwe feiten en gegevens, waarvan de vestigingsdirecteur niet op de hoogte was ten tijde van het nemen van het toelatingsbesluit.
4. De ouders/verzorgers dienen dit bezwaar binnen vijf werkdagen na dagtekening van de brief met het besluit over de toelating schriftelijk in bij het bevoegd gezag van de school. Eventueel kunnen zij hun bezwaar mondeling toelichten.
5. In de bijlage is aangegeven wat de contactgegevens zijn van het bevoegd gezag van het Bornego College.
6. De ontvangst van een ingediend bezwaar wordt binnen drie werkdagen na ontvangst schriftelijk bevestigd door de school.
7. Tegelijkertijd kunnen zij hun bezwaar voorleggen aan de Geschillencommissie passend onderwijs die een *advies* uitbrengt aan de ouders/verzorgers en het bevoegd gezag van de school.
8. In de bijlage zijn de contactgegevens van de Geschillencommissie passend onderwijs opgenomen.
9. Het bevoegd gezag beoordeelt het ingediende bezwaar en formuleert een definitief besluit binnen tien werkdagen na ontvangst van het bezwaar.
10. Het besluit van het bevoegd gezag wordt binnen een week na besluitvorming schriftelijk meegedeeld aan de ouders. De toeleverende school ontvangt hiervan een afschrift.
11. Als ouders/verzorgers het geschil (ook) hebben ingediend bij de Geschillencommissie passend onderwijs, mag het bevoegd gezag pas een besluit over het bezwaar zoals bedoeld in het vorige punt nemen als deze geschillencommissie een advies heeft gegeven.
12. Het bevoegd gezag mag alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de Geschillencommissie passend onderwijs (zie vorige punt).
13. Als de ouders het niet eens zijn met het besluit van het bevoegd gezag, kunnen zij in beroep gaan bij de burgerlijke rechter. De rechter doet een *bindende* uitspraak.

Artikel 11 bevordering

1. De vestigingsdirecteur beslist over plaatsing, bevordering, doubleren, op- of afstromen van een leerling op advies van de overgangsvergadering.
2. Direct na afloop van de overgangsvergadering, maar in ieder geval vóór 20.00 uur op de dag van de overgangsvergadering, neemt de mentor contact op met de ouders als het besluit van de overgangsvergadering anders is dan 'bevorderen'.
3. Een besluit van de vestigingsdirecteur kan in revisie worden genomen mits er nieuwe informatie beschikbaar komt die van invloed geweest had kunnen zijn op het advies van de overgangsvergadering.
4. Ouders/verzorgers die een verzoek tot revisie willen doen, doen dat schriftelijk/per mail. De brief/mail moet uiterlijk 8.30 uur op de tweede dag volgend op de overgangsvergadering bij de mentor zijn ingediend.
5. In de brief/mail moet de nieuwe informatie worden opgenomen.
6. Er wordt een revisiecommissie ingesteld die het verzoek tot revisie beoordeelt.
7. De vestigingsdirecteur neemt een definitief besluit.
8. De mentor deelt het besluit van de vestigingsdirecteur dezelfde dag mondeling mee aan de ouders/verzorgers. Het besluit wordt binnen vijf werkdagen door de vestigingsdirecteur schriftelijk bevestigd.
9. De ouders/verzorgers kunnen binnen een werkdag na het definitieve besluit van de vestigingsdirecteur schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit bij het bevoegd gezag.
10. Het bevoegd gezag oordeelt of de procedure ten aanzien van het revisieverzoek juist is uitgevoerd en neemt binnen drie werkdagen na de ontvangst van het bezwaar een *bindende* beslissing. De beslissing wordt mondeling gecommuniceerd met de betrokkenen door het bevoegd gezag.
11. Het bevoegd gezag deelt de beslissing binnen vijf werkdagen schriftelijk mee aan de ouders/verzorgers.

Artikel 12 maatregelen schoolexamen, rekentoets en centraal examen

1. Ouders/verzorgers of leerlingen die het niet eens zijn met maatregelen die genomen zijn door de vestigingsdirecteur in verband met een geconstateerde onregelmatigheid ten aanzien van enig deel van het schoolexamen, de rekentoets of het centraal examen kunnen hiertegen bezwaar aantekenen.
2. De aard van de onregelmatigheden waarvoor de vestigingsdirecteur maatregelen kan nemen, en de te nemen maatregelen zelf worden beschreven in artikel 1.4 van het *Examenreglement*.
3. De wijze waarop ouders/verzorgers of leerlingen bezwaar kunnen maken tegen de genomen maatregelen, wordt beschreven in artikel 1.4 en 1.5 van het *Examenreglement*.
4. Het *Examenreglement* van de diverse afdelingen van het Bornego College is te vinden op de website van de school.

Artikel 13 overige leerlingenzaken (interne procedure)

1. Het verdient de voorkeur problemen/klachten zoveel mogelijk met de directbetrokkene(n) te bespreken en op te lossen.
2. Als het bespreken van het probleem/de klacht met de directbetrokkene(n) niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of als het zaken betreft die niet gerelateerd zijn aan een bepaald personeelslid, dan neemt de leerling of zijn ouders/verzorgers contact op met de mentor van de betrokken leerling.
3. Indien nodig kan het probleem/de klacht achtereenvolgens worden voorgelegd aan de afdelingsleider of de vestigingsdirecteur.

4. Wanneer al deze contacten niet tot een oplossing van het probleem/de klacht hebben geleid, kan tenslotte een beroep gedaan worden op de directeur-bestuurder van het Bornego College.
5. Indien nodig kan de afdelingsleider, de vestigingsdirecteur of de directeur-bestuurder een *interne adviescommissie* samenstellen om de betrokkene(n) van advies te voorzien. Als leden worden leidinggevendenden / docenten / ouders / leerlingen gevraagd die niet betrokken zijn bij het probleem/de klacht.

Artikel 14 overige leerlingenzaken (externe procedure)

1. Als de in artikel 12 gevolgde interne procedure niet bevredigend is afgelopen, kan een formele, externe klachtenprocedure gestart worden.
2. Het Bornego College is aangesloten bij een landelijke klachtencommissie, de Geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO).
3. De GCBO kent een klachtenprocedure. Deze is te vinden op de website van de GCBO: www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl.
4. In de bijlage zijn de contactgegevens van de GCBO opgenomen.

Artikel 15 personeel (zaken anders dan sociale veiligheid)

1. Het verdient de voorkeur problemen/klachten zoveel mogelijk met de directbetrokkene(n) te bespreken en op te lossen.
2. Als het bespreken van het probleem/de klacht met de directbetrokkene(n) niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan het probleem/de klacht achtereenvolgens worden voorgelegd aan de afdelingsleider of de vestigingsdirecteur.
3. Wanneer al deze contacten niet tot een oplossing van het probleem/de klacht hebben geleid, kan tenslotte een beroep gedaan worden op de directeur-bestuurder van het Bornego College.
4. Werknemers in het funderend onderwijs (primair, voortgezet en (voortgezet) speciaal onderwijs), die het niet eens zijn met bepaalde besluiten van hun werkgever, kunnen daartegen in beroep gaan bij de Commissie van beroep funderend onderwijs. Deze commissie is bevoegd om te oordelen over besluiten die in de toepasselijke cao zijn genoemd als besluiten waartegen de werknemer bij de Commissie beroep kan instellen.
5. De Commissie is voor wat betreft het voortgezet onderwijs bevoegd te oordelen over een door de werkgever genomen besluit over (artikel 20 lid 1 cao vo):
 - een disciplinaire maatregel, met uitzondering van ontslag;
 - schorsing;
 - het direct of indirect onthouden van promotie;
 - aanwijzing van een andere instelling of instellingen waaraan de werknemer werkzaamheden zal verrichten (overplaatsing);
 - eenmalige inhouding periodieke verhoging.
6. De uitspraken van de Commissie zijn bindend. (artikel 20 lid 5 cao vo)
7. In de bijlage zijn de contactgegevens van de Commissie van beroep funderend onderwijs opgenomen.

HOOFDSTUK 4: SLOTBEPALINGEN

Artikel 16 openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op de website van de school.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 17 evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersonen en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 18 wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de interne vertrouwenspersonen, met inachtneming van het instemmingsrecht van de medezeggenschapsraad.

Artikel 19 overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

BIJLAGE: NAMEN EN CONTACTGEGEVENS

Interne vertrouwenspersonen (artikel 7)

Joure: mevr. F. Deen, fdeen@bornego.nl, 0513-416517.

Junior: mevrouw J. Schoemakers, jschoemakers-vandergalien@bornego.nl, 06 36 19 06 79.

Lyceum: mevrouw A. Wiersma, awiersma-tjepkema@bornego.nl, 06 42 93 53 11.

Externe vertrouwenspersoon (artikel 8)

De externe vertrouwenspersoon van het Bornego College is mevrouw H. Postma. Mevrouw Postma is bereikbaar op het nummer 058 84 40 202.

Vertrouwensinspecteur (artikel 9)

De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs is bereikbaar op het nummer 0900 111 3 111 (alle werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur).

Bevoegd gezag Bornego college en Geschillencommissie passend onderwijs (artikel 10)

- Een bezwaar wat betreft de plaatsing kan onder vermelding van de vestiging worden gericht aan het *bevoegd gezag* van het Bornego College: bkuperus@bornego.nl of Bestuurssecretariaat Bornego College, Postbus 597, 8440 AN Heerenveen.
- Een bezwaar wat betreft de plaatsing kan ook worden voorgelegd aan de *Geschillencommissie passend onderwijs*: www.onderwijsgeschillen.nl / info@onderwijsgeschillen.nl.

Geschillencommissie bijzonder onderwijs (artikel 14)

De GCBO is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 uur tot 15.00 uur: (070) 386 16 97. E-mail: info@gcbo.nl. Adres: GCBO, Postbus 82324,2508 EH Den Haag.

Commissie van beroep funderend onderwijs (artikel 15)

Commissie van beroep funderend onderwijs, Gebouw Woudstede, Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht; tel. 030 – 280 95 90; E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl; website: <https://onderwijsgeschillen.nl>.