

## Klachtenregeling

### Inleiding

Uitgangspunt van het Stedelijk Dalton Lyceum is klachten zoveel mogelijk te voorkomen. In een schoolomgeving waarin zoveel mensen met elkaar samen leven en werken zijn fouten echter niet uit te sluiten en kan het voorkomen dat een leerling, personeelslid of ouder een klacht wil uiten. De meeste klachten zijn van eenvoudige aard en betreffende dagelijkse gang van zaken. Deze klachten kunnen bijna altijd snel en naar volle tevredenheid van de betrokkenen worden afgehandeld. Iedere klager heeft overigens de mogelijkheid om elke klacht op ieder niveau aan te kaarten. Indien een klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost dan staat het de klager vrij zijn klacht opnieuw in te dienen, maar dan op het niveau van de schoolleiding, bestuur of landelijke klachtencommissie.

### 1 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten kunnen tegen ieder lid van de schoolgemeenschap worden geuit. Deze persoon kan hier wel of niet iets mee doen. Van deze klachten wordt geen registratie bijgehouden. Bovendien gaat het hier om een informele klacht waarbij registratie niet wenselijk is.

### 2 Schriftelijke klachten

#### 2.1 Interne afhandeling op locatieniveau

Schriftelijke klachten worden in principe ingediend bij de directie, die hiervan melding maakt bij het bevoegd gezag. Alvorens een schriftelijke klacht in te dienen bestaat de mogelijkheid voor klager zich te laten adviseren door een contactpersoon, over de procedure of het op schrift stellen van de klacht. De contactpersonen op de locaties van het Stedelijk Dalton Lyceum zijn in principe de locatiedirecteuren. Indien het een klacht betreft tegen de locatiedirecteur die tevens optreedt als contactpersoon dan treedt de voorzitter van het bestuur op als contactpersoon.

Nadat een schriftelijke klacht is ontvangen zorgt de direct leidinggevende of de schoolleider dat de klacht adequaat wordt afgehandeld. Uitgangspunt is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/ aangeklaagde zelf of als dat niet mogelijk is, door zijn direct leidinggevende. De schriftelijke klachten worden geregistreerd. Ook de afhandeling van de klacht wordt geregistreerd. Na afhandeling van de klacht wordt deze nog twee jaar bewaard in het dossier van betrokkenen. De afhandeling van de klacht zal conform de regeling geschieden. Onder een correcte afhandeling verstaan wij:

- het verstrekken van voldoende informatie aan klager;
- klager in gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten;
- eventueel informatie vragen aan derden;
- afhandeling binnen redelijke termijn.

Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, wordt ook naar de aangeklaagde voor een correcte afhandeling gezorgd. De afronding van de schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijk mededeling aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen zijn en hoe op de klacht zal worden gereageerd (conclusie).

Indien de klacht door bemiddeling is opgelost wordt aangegeven op welke wijze dat is gebeurd. Indien de klacht niet is afgehandeld door de schoolleiding zelf ontvangt de schoolleiding een afschrift van de schriftelijke mededeling. Met betrekking tot de interne klachtenbehandeling rapporteert de schoolleiding eenmaal per jaar aan het bevoegd gezag, en de MR over de ingediende klachten en de wijze van afhandeling.

Mocht de klacht door een klager worden ingetrokken dan blijft de inhoudelijke beoordeling van de klacht achterwege.

## 2.2 Afhandeling op schoolniveau

Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn schriftelijke klacht, dan kan hij de klacht voorleggen aan het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Hiervoor heeft het bevoegd gezag van de Stichting voor Openbaar Onderwijs in Dordrecht gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling voortgezet onderwijs vastgesteld.

### HOOFDSTUK 1: BEGRIJSBEPALINGEN

#### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een (ex)ouder/voogd/ verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een (ex) lid van) het personeel, (een (ex) lid van) de directie, (een (ex) lid van) het bevoegd gezag of een (ex)vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/ verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag 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;

### HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

#### Paragraaf 1: De contactpersoon

##### Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere locatie ten minste één contactpersoon die de klager kan adviseren over de procedure, het op schrift stellen van de klacht of het doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

#### Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon

##### Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon overlegt met de klager 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 vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. 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.

8. De interne vertrouwenspersonen van het Stedelijk Dalton Lyceum zijn op de locaties, docenten, die de taak vertrouwenspersoon op zich hebben genomen en de leerling-counselors.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Paragraaf 3: De klachtencommissie**

#### **Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke klachtencommissie onderwijs.

#### **Artikel 5: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bij staan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 6: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### **Paragraaf 4: Besluitvorming door het bevoegd gezag**

##### **Artikel 7: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school 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 vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. 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.

#### **HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN**

##### **Artikel 8: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

##### **Artikel 9: Evaluatie**

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

##### **Artikel 10: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

##### **Artikel 11: Overige bepalingen**

1. In gevallen waar in de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 27 maart 2024. De regeling is vastgesteld op 6 maart 2024.

#### **Bijlage**

##### **Specifieke klachten**

De school is van mening dat klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld, discriminatie en pesten zodanig van aard zijn dat het voor een klager bezwaarlijk kan zijn deze klacht intern in te dienen en/of af te handelen volgens bovenstaande procedure.

In die gevallen kan de klager een beroep doen op één van de externe vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de school.

- Via de medewerkers van Sociaal Maatschappelijk Werk (SMW) die op iedere locatie aanwezig zijn.
- Via het meldpunt vertrouwensinspecteurs 0900-1113111 (lokaal tarief).
- Voor medewerkers van het Stedelijk Dalton Lyceum via mevrouw Margreet Lenstra, werkzaam bij de Arbo-Unie en bereikbaar via telefoonnummer 06-52500413 of via mailadres [margreet.lenstra@arbounie.nl](mailto:margreet.lenstra@arbounie.nl).

De gesprekken vinden in principe plaats binnen kantooruren op een locatie van Arbo Unie. Daarnaast bestaat er een mogelijkheid om telefonisch in gesprek te gaan of online via een beveiligde MS-Teams verbinding. Indien Margreet Lenstra niet beschikbaar is, kan er contact worden opgenomen via het centrale landelijke telefoonnummer 088-272 60 26 of via mailadres: [vertrouwenspersoon@arbounie.nl](mailto:vertrouwenspersoon@arbounie.nl). Er wordt dan een vervangende vertrouwenspersoon ingeschakeld.