

Klachtenregeling Gomarus College

Datum laatste vaststelling: 18-02-2021
Vastgesteld door: Voorzitter CvB

Datum inwerkingtreding: 01-03-2021
Geldigheidsduur: tot nader order

Vooraf

1. Op het Gomarus College willen we samen zorgen voor een fijne en veilige schoolomgeving. Goede communicatie is daarbij heel belangrijk. Bij vragen of onduidelijkheden over besluiten, regels, gebeurtenissen of gedragingen geldt altijd: wacht niet te lang, maar kom met je/uw vraag.
2. Vragen en klachten nemen we altijd serieus. En we proberen altijd samen tot een antwoord of oplossing te komen. We nemen daarom de tijd als we in gesprek gaan. We leggen afspraken schriftelijk vast en maken waar nodig een formeel gespreksverslag.
3. Bij onenigheid wordt eerst geprobeerd dit op te lossen door te overleggen met de persoon die het aangaat. Als dit niet lukt, is de mentor de eerst aangewezen persoon om contact mee op te nemen. Wanneer de vraag of klacht blijft bestaan, kan contact gezocht worden met de teamleider, de directeur of de vertrouwenspersoon van de locatie.
4. Als in gesprek gaan niet lukt, kunnen klachten en complimenten gemeld worden via een [algemeen formulier](#) op de website van de school.
5. Wanneer geen van bovenstaande routes tot een bevredigende oplossing leidt, kan een formele klacht worden ingediend bij het College van Bestuur van de Gereformeerde Scholengroep (GSG). De schriftelijke klacht kan gemaïld worden naar bestuurssecretariaat@gsg.nl. Bij de behandeling van de klacht wordt deze klachtenregeling gehanteerd.
6. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de 'Modelklachtenregeling klachtencommissies bijzonder onderwijs' van de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), de 'Modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs' van de VO-Raad en de 'Handreiking voor het opstellen van een (interne) klachtenregeling' van de Stichting School en Veiligheid.
7. Het Gomarus College is onderdeel van de Stichting Gereformeerde Scholengroep (GSG). ROC Menso Alting maakt ook deel uit van de GSG en heeft een [eigen klachtenregeling](#).

Artikel 1. Soorten klachten

Klachten zijn er in verschillende vormen en maten. We hanteren de volgende veelgebruikte indeling:

1. *Klachten over de inhoud en inrichting van het onderwijs, cijfers, overgangsbepalingen, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken.*
Bij deze vorm kunnen leerlingen, ouders en personeel in eerste instantie terecht bij de directbetrokkene en, indien nodig, daarna de weg volgen in de hiërarchie via de teamleider naar de locatiedirecteur. Mocht de directeur de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan kan de klager naar het College van Bestuur van de GSG waarna de klager eventueel nog naar de klachtencommissie kan stappen. Bij dit type klachten blijkt begeleiding van de klager door de mentor of de interne vertrouwenspersoon vaak niet nodig te zijn; desgewenst kunnen zij de leerling, ouder of collega waar nodig zakelijk de juiste weg wijzen.
2. *Klachten over machtsmisbruik, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en andere vormen van ongewenst gedrag.*
De ervaring leert dat de meeste klagers bij klachten over machtsmisbruik of ongewenst gedrag ondersteuning en begeleiding nodig hebben. Voor leerlingen en ouders zijn de interne vertrouwenspersonen per locatie hiertoe de eerst aangewezen personen; voor personeel is de externe vertrouwenspersoon hiertoe de aangewezen persoon.

Artikel 2. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een vestiging van het Gomarus College;
2. instelling: de Gereformeerde Scholengroep (GSG), waar het Gomarus College deel van uitmaakt;
3. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Gereformeerde Scholengroep;
4. klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie waar de GSG bij aangesloten is;
5. klager:
 - een leerling, oud-leerling of aspirant-leerling,
 - een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, oud-leerling of aspirant-leerling,
 - (een lid van) het personeel,
 - (een lid van) de directie,
 - het bevoegd gezag, of
 - een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde/verweerder:
 - een leerling, oud-leerling of aspirant-leerling,
 - een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, oud-leerling of aspirant-leerling,
 - (een lid van) het personeel,
 - (een lid van) de directie,
 - het bevoegd gezag, of
 - een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

Artikel 3. Voortraject en route voor het indienen van een klacht

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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 voor aan de mentor, en, indien nodig, vervolgens aan de teamleider of directeur.
3. Een klacht die per mail of via het formulier op het Gomarusportaal en de website wordt ingediend, wordt binnen 72 uur opgepakt en binnen vijf werkdagen behandeld.
4. Een leerling of ouder/verzorger kan het probleem kenbaar maken aan en/of bespreken met de interne vertrouwenspersoon van de vestiging. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het bepalen van de juiste route om de klacht aanhangig te maken, zie artikel 4.
5. Een personeelslid kan, wanneer bespreking met een leidinggevende en/of de HR-adviseur niet mogelijk is, contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon, zie artikel 5.
6. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een formele klacht worden ingediend bij het College van Bestuur. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend, per mail naar bestuurssecretariaat@gsg.nl. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het (mail)adres van de klager;
 - b. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
7. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de termijnoverschrijding verschoonbaar wordt geacht.

8. Na de behandeling door het College van Bestuur, kan de klager de klacht of klachtbehandeling aanhangig maken bij de landelijke klachtencommissie waar het Gomarus College bij is aangesloten, zie artikel 8.
9. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 4. Interne vertrouwenspersonen

1. Er is op iedere vestiging van het Gomarus College ten minste één interne vertrouwenspersoon; in de regel is er één man en één vrouw benoemd tot intern vertrouwenspersoon en zijn er dus twee interne vertrouwenspersonen per vestiging beschikbaar. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersonen van het Gomarus College. De Medezeggenschapsraad wordt over de benoeming, de schorsing en het ontslag van interne vertrouwenspersonen geïnformeerd.¹
2. Ten aanzien van klachten, is de primaire taak van de interne vertrouwenspersoon het luisteren naar en begeleiden van de klager. De interne vertrouwenspersoon bewaakt of een klacht procedureel juist behandeld wordt. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde, maar de interne vertrouwenspersoon kan wel helpen om de communicatie over en weer te verduidelijken en te verbeteren. Immers, veel klachten komen voort uit miscommunicatie en onbegrip.

Artikel 5. Externe vertrouwenspersoon

1. Voor alle vestigingen van het Gomarus College gezamenlijk is er ten minste één externe vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat na overleg met de Medezeggenschapsraad de externe vertrouwensperso(n)en.²
2. Ten aanzien van klachten is de primaire taak van de externe vertrouwenspersoon het luisteren naar en begeleiden van de klager. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. 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. De externe vertrouwenspersoon bewaakt of een klacht procedureel juist behandeld wordt.

Artikel 6. Vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs³

1. Bij een vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs kan men terecht met een klacht over:
 - seksueel misbruik en seksuele intimidatie;
 - discriminatie en radicalisering;
 - ernstig fysiek geweld;
 - grove pesterijen.
2. De vertrouwensinspecteur behandelt de klacht niet zelf. Hij geeft advies en begeleidt bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte. Hij onderneemt geen actie zonder instemming van de klager. De klacht dient de klager in bij de directeur, het College van Bestuur of de landelijke klachtencommissie waar de school bij aangesloten is.
3. Bij (een vermoeden van) seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

¹ Verdere informatie over de interne vertrouwenspersonen is te vinden op de [website](#) van onze school. Leerlingen, ouders en medewerkers vinden de namen en contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen op het Gomarusportaal en op posters in de school. Medewerkers kunnen meer info vinden in het Handboek Personeelsbeheer. Nuttige informatie en handige materialen staan op de [website](#) van de Stichting School en Veiligheid.

² De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon staan op het Gomarusportaal.

³ De contactgegevens van de Vertrouwensinspecteur van de Inspectie staan op de [websites](#) van de overheid.

Artikel 7. Behandeling van een formele klacht door het College van Bestuur

1. Het College van Bestuur bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht. Als het College van Bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het de klager door naar de landelijke klachtencommissie waarbij de school aangesloten is, zie artikel 8.
2. Als het College van Bestuur de klacht in behandeling neemt, hoort het zowel de klager als de aangeklaagde binnen een periode van vijftien werkdagen. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tien werkdagen nadat zowel de klager als aangeklaagde gehoord zijn, informeert het College van Bestuur zowel de klager als aangeklaagde over eventuele vervolgstappen en/of zijn oordeel. Wanneer vervolgonderzoek nodig is, mag dit in de regel niet langer duren dan nogmaals vijftien werkdagen.
3. Als de behandeling van de klacht naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie, zie artikel 8.
4. Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen verwoord is in dit artikel waarbij voor 'College van Bestuur' dan 'Raad van Toezicht' gelezen dient te worden.

Artikel 8. Behandeling van een formele klacht door de landelijke klachtencommissie

1. Het Gomarus College heeft geen eigen klachtencommissie; voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren over klachten heeft het Gomarus College zich aangesloten bij de [Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs](#).
2. De wijze waarop deze commissie haar werk verricht en de klachtenregeling met verdere informatie over het indienen en de behandeling van klachten staan vermeld op de website www.gcbo.nl. We adviseren de klager advies of ondersteuning te zoeken bij een deskundige (jurist/advocaat) om hem/haar te begeleiden in de gang naar de landelijke klachtencommissie.
3. De landelijke klachtencommissie informeert het College van Bestuur over haar advies. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding 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.
4. 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.
5. De beslissing als bedoeld in het derde lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de klager en de verweerder in de gelegenheid zijn gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te reageren op de voorgenomen beslissing van het bevoegd gezag.

Artikel 9. Evaluatie

Deze regeling wordt om de vier jaar door het bevoegd gezag, de schoolleiding, de interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersoon geëvalueerd. Bij die evaluatie wordt de Medezeggenschapsraad betrokken.

Artikel 10. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de interne en externe vertrouwenspersonen en met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 11. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.

3. De regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Gomarus College'.

Een concept van deze regeling is op 12 juni 2018 tijdens een studiemiddag besproken met de schoolleiding, de interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersoon.

De Medezeggenschapsraad (MR) van het Gomarus College heeft op 26 januari 2021 cf. artikel 10 lid 1g van de Wet Medezeggenschap op Scholen (WMS) ingestemd met het voorgenomen besluit tot vaststelling van deze regeling.

Toelichting bij enkele artikelen

Artikel 2 lid 5

Ook een oud-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de school en de landelijke klachtencommissie moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 3, zevende lid, bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de school of klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan stagiairs, leraren in opleiding en vrijwilligers.

Artikel 2 lid 6

Er kan worden geklaagd over personen en organen die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als reisbegeleider of als lid van de medezeggenschapsraad).

Artikelen 4 en 5

Een interne en externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, de mentor of met de schoolleiding van de betrokken vestiging op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het College van Bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie of justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist de vertrouwenspersoon zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht en verleent de vertrouwenspersoon desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager de ouders/verzorgers door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld van de klacht, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikelen 7 en 8

De klager bepaalt zelf of hij een formele klacht bij het College van Bestuur of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het College van Bestuur niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het College van Bestuur alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de schoolleiding op te lossen (zie het Reglement Klachtencommissies GCBO).