

Titel:	Klachtenreglement	Status:	vastgesteld
Vastgesteld op:	5 maart 2024	Herzien op:	mrt 2028
Versie:	1.1	Auteur:	CvB
Beleidsgebied:	Bestuur	Toepassingsgebied:	SPON

Klachtenreglement

Stichting SPON



spon

Besluitvorming en communicatie			
Ter vaststelling GMR		13 februari 2024 [advies vaststelling]	
Definitieve vaststelling CvB		5 maart 2024	
Plaats lijst beleidsdocumenten		Bestuur & Strategie	
Publiceren		Website	
Versiebeheer			
Versienr.	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassing
1.1	16-10-2024	D. van Bennekom	Format aangepast (logo/lettertype)
1.1	16-10-2024	D. van Bennekom	Verwijderd art. 5 lid 2 (en nummering aangepast). In dit artikel werd voorgeschreven dat elke klacht zou worden voorgelegd aan het LKC. Dit is niet de bedoeling.

1.1	16-10-2024	D. van Bennekom	Termijn van behandeling weggehaald uit tekst stroomschema
1.1	16-10-2024	D. van Bennekom	Contactgegevens SPON toegevoegd

Inhoud

	Pagina
Woord vooraf	3
A. INLEIDING	
Artikel 1 Begripsbepalingen.....	4
B. DE ORGANEN	
Artikel 2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie.....	5
Artikel 4 De samenstelling, benoeming, zittingsduur en werkwijze van de LKC.....	6
C. DE KLACHT	
Artikel 5 Indienen van een klacht	7
Artikel 6 Inhoud van de klacht.....	7
D. DE BEHANDELING DOOR DE LKC	
Artikel 7 Aansluiten bij reglement LKC.....	8
E. DE BESLISSING	
Artikel 8 Beslissing op advies.....	9
F. SLOTBEPALINGEN	
Artikel 9 Openbaarheid.....	9
Artikel 10 Evaluatie	9
Artikel 11 Wijziging van het reglement	9
Artikel 12 Overige bepalingen	9
VERTROUWENSPERSONEN.....	10
ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING.....	11
SCHEMA KLACHTENREGLEMENT	14

Woord vooraf

Voor u ligt de klachtenregeling van Stichting SPON.

In deze regeling is te lezen hoe iemand dient te handelen als die persoon een klacht heeft over gedragingen van medewerkers of bestuurders van SPON en op welke manier het bevoegd gezag daarmee dient om te gaan.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dit echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is gebleken of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep worden gedaan op de in deze klachtenregeling aangegeven mogelijkheden om een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag.

College van bestuur Stichting SPON,
maart 2024,

A. INLEIDING

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. school: een van de scholen van Stichting SPON, namelijk De Steenen Kamer, De Sprong, De Kameleon, Griendencollege, Bleyburgh, De Rotonde, De Kleine Wereld, De Stroom en Kiem.
- b. bevoegd gezag: het college van bestuur van Stichting SPON; Postbus 23, 3350 AA Papendrecht, info@spon.nl
- c. klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie onderwijs die is ingericht door de Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel. 030 - 280 95 90 of via e-mail info@onderwijsgeschillen.nl;
- d. reglement LKC: het Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals dat door de Stichting Onderwijsgeschillen is vastgesteld. Dit reglement is opgenomen op de website van de Stichting Onderwijsgeschillen (<https://onderwijsgeschillen.nl>).
- e. klager: een (ex-)leerling, een 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, die een klacht heeft ingediend;
- f. klacht: een overeenkomstig artikel 6 van dit reglement schriftelijk geuit bezwaar m.b.t. gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- g. vertrouwenspersoon: een persoon als bedoeld in artikel 2 van dit reglement;
- h. 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.

B. DE ORGANEN

Artikel 2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Elke school beschikt over één externe en twee interne vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij het plaatsvinden van gebeurtenissen die aanleiding kunnen vormen voor het indienen van een klacht. Een vertrouwenspersoon kan zijn werkzaamheden uitstrekken over meer dan één school.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat deze vertrouwenspersonen als zodanig.
3. Een vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de kwestie waarbij hij/zij wordt betrokken. Is dit niet het geval dan begeleidt de vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Ook verleent de vertrouwenspersoon desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie en justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst betrokkene, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon aanwijzingen bereiken omtrent gebeurtenissen die aanleiding zouden kunnen vormen voor het indienen van een klacht, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. De plicht tot geheimhouding geldt niet t.o.v. de andere vertrouwenspersonen binnen de school, de klachtencommissie, het bevoegd gezag, voor zover dat nodig is om tot oplossing van de klacht te komen en politie/justitie. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie

1. De stichting is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie onderwijs die het bevoegd gezag over klachten adviseert. Deze commissie wordt ook aangeduid als 'LKC'.
2. De LKC geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. de gegrondheid van een klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
3. De LKC houdt zich aan de regels en voorschriften zoals die in het voor de commissie geldende reglement zijn opgenomen.

Artikel 4 De samenstelling, benoeming, zittingsduur en werkwijze van de LKC

Op de samenstelling, benoeming, zittingsduur en werkwijze van de LKC zijn de ter zake opgenomen bepalingen in het Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs van toepassing.

C. DE KLACHT

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij het bevoegd gezag, of rechtstreeks bij de LKC
2. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld, zonder dat hiermee het recht van de klager om alsnog een klacht in te dienen bij de LKC, wordt aangetast. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de LKC.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan van de school dan bij het bevoegd gezag dan zendt dit andere orgaan de ingediende klacht onverwijld naar het bevoegd gezag. Het ontvangend orgaan, van de klacht, en de personen die dat orgaan vormen, zijn tot geheimhouding verplicht.
4. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Binnen vijf werkdagen na de ontvangst van de klacht wordt de klacht door het bevoegd gezag aan de LKC gezonden, tenzij het bevoegd gezag, in overleg met klager, gebruik maakt van het bepaalde in het derde lid
7. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht is ingediend bij de LKC.
8. Een klager kan zich, voor eigen rekening van klager, juridisch laten bijstaan.

Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het woonadres van de klager, alsmede en indien een klager dat ter beschikking heeft: diens e-mailadres;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. Het bevoegd gezag controleert of aan de voorwaarden zoals vermeld in punt 2 is voldaan. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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 tweede lid, dan zendt het bevoegd gezag de klacht aan de LKC, met de aantekening dat klager, hoewel die daartoe in de gelegenheid is gesteld, het verzuim nog niet heeft hersteld.

Artikel 7 Aansluiten bij reglement LKC

1. Met betrekking tot de beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht, de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld, het advies wordt gegeven aan het bevoegd gezag, alsmede de wijze waarop kan worden geklaagd over de klachtbehandeling door de LKC, is het Reglement Klachtencommissie onderwijs van toepassing.

E. DE BESLISSING

Artikel 8 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC 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.
2. Deze termijn bedoeld in lid 1 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.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt, indien deze beslissing negatief is voor aangeklaagde, 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.

F. SLOTBEPALINGEN

Artikel 9 Openbaarheid

1. Dit reglement staat op de website van Stichting SPON.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit reglement.

Artikel 10 Evaluatie

Dit reglement wordt ten minste één keer per vier jaar door het bevoegd gezag geëvalueerd, na overleg met de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden.

Artikel 11 Wijziging van het reglement

Dit reglement kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden.

Artikel 12 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van dit reglement.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 april 2024 onder de titel “Klachtenreglement Stichting SPON”. Dit reglement komt in de plaats van de voorgaande versie en vervangt alle voorgaande versies.

Dit reglement is vastgesteld op 5 maart 2024 door het College van bestuur van de Stichting SPON en heeft op 13 februari 2024 de instemming gekregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden.

VERTROUWENSPERSONEN

Interne vertrouwenspersonen:

Zie schoolgidsen van de scholen.

Externe vertrouwenspersoon:

Mevrouw A. Pierik (Nederlands Compliance Instituut),

telefoon 088-99 88 100, mailadres a.pierik@compliance-instituut.nl

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenste, seksueel getinte, aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie, geweld en pesten* worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap. Kwesties die geregeld zijn in het examenreglement van de school vallen niet onder dit klachtenreglement. Ten aanzien van deze zaken is een specifieke commissie ingesteld.

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

Artikel 2

Bij de Stichting SPON zijn op de scholen interne vertrouwenspersonen benoemd en een externe vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersonen zijn in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon gebonden aan de informatie-, overleg- en aangifteplicht zoals die is vastgelegd in Artikel 1, lid A1, A2 en A3 van de Wet van 1 juli 1999, houdende wijziging van enkele onderwijswetten in verband met onder meer bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs (zie hierna).

De vertrouwenspersonen dienen zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dienen kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen.

Wijzigingswet Artikel 1, Lid A1, A2 en A3

1. Indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een leerling van de school, treedt het bevoegd gezag onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, bedoeld in artikel 5a.
2. Indien uit het overleg, bedoeld in het eerste lid, moet worden geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in het eerste lid jegens een leerling van de school, doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij de opsporingsambtenaar als bedoeld in artikel 127 juncto artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering, en stelt het bevoegd gezag de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis. Voordat het bevoegd gezag overgaat tot het doen van aangifte, stelt het de ouders van betrokken leerling, onderscheidenlijk de betreffende ten behoeve van de school met taken belaste persoon, hiervan op de hoogte.
3. Indien een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in het eerste lid jegens een leerling van de school, stelt het personeelslid het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis.

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de leerjaarcoördinator 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 het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

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

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag en verleent 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 hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij maar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de collega vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 3

De klachtencommissie (LKC) functioneert voor alle scholen die aangesloten zijn bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht (tel. 030-280 95 90).

Artikel 5

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 6

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 10

De Stichting Onderwijsgeschillen heeft, met betrekking tot de werkzaamheden van de LKC, een uitvoerig reglement opgesteld, waarin alle regels staan met betrekking tot de afhandeling van de klacht; van het moment van binnenkomst van de klacht, tot en met het geven van het advies over de klacht, en alles wat daartussen zit. Het past niet om daarbij (nog) eigen regels te stellen – de reglementaire werkwijze van de commissie bepaalt hoe de procesgang is met betrekking tot een ingediende klacht.

Artikel 8

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies, tenzij de commissie gemotiveerd aangeeft dat dit redelijkerwijs niet of niet in zijn geheel beschikbaar kan worden gesteld.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de geldende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Bij het openbaar en bijzonder primair- en voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO PO en CAO VO in acht te worden genomen.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt niet de uitkomst van het strafproces afgewacht, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin immers een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 9

Informatie over dit reglement wordt opgenomen in de digitale schoolgidsen en staat op de website van Stichting SPON (www.spon.nl) onder het label *Over SPON, beleidsplan, regelingen en protocollen*.

KLAGER

Algemene klacht

(klacht met zedendelicten valt onder wettelijke meldplicht,
huiselijk geweld valt onder wettelijke meldcode)

Leerkracht

Teamleider / coordinator

DIRECTEUR

KLACHTENBEHANDELING
Hoor en wederhoor klager en
aangeklaagde

Uitspraak directeur

Je bent
tevreden

Je bent niet
tevreden

KLACHT IS AFGEHANDELD

Naar college van bestuur
SPON

Bestuur hoor en
wederhoor klager en
aangeklaagde

Uitspraak bestuur

Je bent
tevreden

Je bent niet
tevreden

KLACHT IS AFGEHANDELD

klachtencommissie

**Interne
vertrouwens-
persoon**
Kan op elk moment
in het proces
betrokken worden
indien gewenst

KLACHT
waarbij onafhankelijk advies
met geheimhoudingsplicht
gewenst is, niet gebonden aan
wettelijke meldplicht of
wettelijke meldcode.

Externe vertrouwenspersoon

naar
Landelijke klachtencommissie onderwijs
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel. 030-280 9590
Info@onderwijsgeschieden.nl

Afhandeling conform reglement

Uitspraak commissie
Advies aan bestuur

Bestuur neemt
besluit

KLACHT IS AFGEHANDELD