



**Dongemond college**

School voor vwo - havo - vmbo

# Klachtenregeling

(P)MR	ingestemd op 22 februari 2021
College van Bestuur	formeel vastgesteld 23 februari 2021

Versie: januari 2021  
Auteur: G. Steenbakkers  
Looptijd: 4 jaar  
Loopt af op: maart 2025



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
1 ALGEMEEN .....	5
1.1 Artikel 1 Begripsbepalingen .....	5
1.2 Artikel 2 Algemeen .....	5
1.3 Artikel 3 Procedure .....	5
1.4 Artikel 4 Intimidatie .....	6
2 ORGANEN .....	6
2.1 Artikel 5 Vertrouwenspersoon .....	6
2.2 Artikel 6 Instelling en taken van de interne en externe klachtencommissie .....	6
2.3 Artikel 7 Samenstelling en benoeming interne klachtencommissie .....	7
2.4 Artikel 8 Zittingsduur interne klachtencommissie .....	7
2.5 Artikel 9 Samenstelling externe klachtencommissie .....	7
3 DE KLACHT .....	7
3.1 Artikel 10 Indienen van een klacht .....	7
3.2 Artikel 11 Inhoud van de klacht .....	8
3.3 Artikel 12 Intrekken van de klacht .....	8
4 ONDERZOEK INTERNE KLACHTENCOMMISSIE .....	8
4.1 Artikel 13 Vooronderzoek .....	8
4.2 Artikel 14 Hoorzitting .....	9
4.3 Artikel 15 Advies .....	9
4.4 Artikel 16 Quorum .....	9
4.5 Artikel 17 Niet-deelneming aan de behandeling .....	9
5 BESLISSING .....	9
5.1 Artikel 18 Beslissing op advies .....	9
6 SLOTBEPALINGEN .....	10
6.1 Artikel 19 Openbaarheid .....	10
6.2 Artikel 20 Evaluatie .....	10
6.3 Artikel 21 Wijziging van de regeling .....	10
6.4 Artikel 22 Overige bepalingen .....	10
7 Bijlage 1 - Toelichting .....	11
Toelichting artikel 1 d .....	11
Toelichting artikel 1 e .....	11
Toelichting artikel 2 .....	11
Toelichting artikel 2 zesde lid .....	12
Toelichting artikel 4 .....	12



Toelichting artikel 5 .....	12
Toelichting artikel 5, tweede lid .....	12
Toelichting artikel 5, derde lid .....	12
Toelichting artikel 5, zevende lid .....	13
Toelichting artikel 6, derde lid .....	13
Toelichting artikel 7 .....	13
Toelichting artikel 10, eerste lid .....	13
Toelichting artikel 10, zesde lid .....	13
Toelichting artikel 10, negende lid .....	13
Toelichting artikel 11 eerste lid .....	14
Toelichting artikel 12 .....	14
Toelichting artikel 13.1 .....	14
Toelichting artikel 18 .....	14
Toelichting artikel 18, derde lid .....	14
Toelichting artikel 19 .....	15
8 Bijlage 2 - Klachtenregeling en de organisatiestructuur van het Dongemond college .....	16
8.1 Klachten van leerlingen en ouders .....	16
8.2 Klachten van personeelsleden .....	16
9 Bijlage 3 - Contactgegevens .....	17

## Inleiding

Het bevoegd gezag van het Dongemond college, gelet op de bepalingen in de wet op het voortgezet onderwijs, stelt na positief advies van de medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. 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 dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie op grond van de W.M.O. (medezeggenschapsraden) kan worden ingediend.

Na het reglement volgen drie bijlagen:

1. Toelichting;
2. De organisatiestructuur;
3. Bereikbaarheidsgegevens en de leden van de betrokken organen.

Raamsdonksveer, januari 2020

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (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) Bevoegd gezag: het college van bestuur van het Dongemond college.
- c) Directeur: een van de leden van de schoolleiding.
- d) Externe klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie VO via Verus
- e) Hoofd bedrijfsvoering: medewerker die de onderdelen systeembeheer, applicatiebeheer, leerlingenadministratie en financiële administratie van de centrale diensten aanstuurt.
- f) Interne klachtencommissie: de klachtencommissie overeenkomstig artikel 7 van deze regeling, benoemd door het bevoegd gezag.
- g) Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- h) Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (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.
- i) Organisatieonderdeel: binnen de school worden vier organisatie-onderdelen onderscheiden; de unit Made, de unit vmbo, de unit havo/vwo en de centrale diensten.
- j) School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs.
- k) Schoolleiding: de directie van het Dongemond college.
- l) Secretariaat: de ambtelijk secretaris zoals genoemd in artikel 7.9 en 7.10.
- m) Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5.

### 1.2 Artikel 2 Algemeen

1. Klachten worden behoorlijk afgehandeld en hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop.
2. Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend (zie artikel 3).
3. Mondelinge klachten worden niet geregistreerd, doch informeel afgehandeld door degene die de klacht ontvangt.
4. Van de afhandeling van een schriftelijke klacht worden de klager en aangeklaagde schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt in ieder geval meegedeeld wat de conclusies en bevindingen t.a.v. de klacht zijn.
5. De afhandeling van schriftelijke klachten worden geregistreerd en het totaal wordt opgenomen in het jaarverslag
6. Een klager kan zich voor het indienen van de klacht laten informeren door de
7. vertrouwenspersoon (zie artikel 5).
8. Indien een klacht gedurende de behandeling volgens dit reglement wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van dit reglement.

### 1.3 Artikel 3 Procedure

1. Een klacht wordt in eerste instantie ingediend bij de teamleider. Dit mag zowel mondeling als schriftelijk.

2. Indien de klacht niet afdoende is afgewikkeld, kan deze schriftelijk worden ingediend bij de directeur van de betreffende unit dan wel het hoofd bedrijfsvoering (voor klachten over de vrijwillige ouderbijdragen en leermiddelen).
3. Indien de klacht door de directeur of het hoofd bedrijfsvoering niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan wordt de klacht schriftelijk ingediend bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan besluiten om zelf de klacht te behandelen dan wel direct door te sturen naar de interne klachtencommissie.
4. Indien een klacht binnen de school niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt de klacht voorgelegd aan de interne klachtencommissie. Deze behandelt de klacht en adviseert de schoolleiding. Daarbij kan een vertrouwenspersoon optreden als contactpersoon.
5. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij zich wenden tot de aan de school verbonden externe klachtencommissie.

#### 1.4 Artikel 4 Intimidatie

In afwijking van hetgeen bij dit reglement is bepaald, kan een klacht die betrekking heeft op seksuele intimidatie of ongewenste intimiteiten door de klager naar keuze worden ingediend bij de schoolleiding, het bevoegd gezag of bij de externe klachtencommissie. Van elke serieuze verdenking van intimidatie, zeker seksuele intimidatie, wordt door de schoolleiding aangifte gedaan bij de politie en wordt de inspectie op de hoogte gesteld.

## 2 ORGANEN

### 2.1 Artikel 5 Vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt per locatie over tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van ouders en leerlingen. Voor medewerkers van het Dongemond college is daarnaast een externe vertrouwenspersoon beschikbaar.
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 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 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 vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.
9. Meer informatie over de vertrouwenspersoon is in bijlage 1 opgenomen en maakt deel uit van de klachtenregeling.

### 2.2 Artikel 6 Instelling en taken van de interne en externe klachtencommissie

1. De school kent een interne en een externe klachtencommissie, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.



2. De interne en externe klachtencommissie geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissies nemen, ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissies 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. De interne klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag mondeling verslag uit van hun werkzaamheden zulks met inachtneming van het hierboven in lid 3 bepaalde.

## 2.3 Artikel 7 Samenstelling en benoeming interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie bestaat uit minimaal 5 en maximaal 7 leden en benoemt uit haar midden een voorzitter en vicevoorzitter.
2. De leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
3. De benoeming vindt plaats met instemming van de medezeggenschapsraad.
4. Medewerkers van het Dongemond college kunnen geen zitting hebben in de interne klachtencommissie.
5. Een klacht wordt behandeld door drie leden van de klachtencommissie.
6. De commissie bepaalt in onderling overleg welke drie leden van de klachtencommissie voor de duur van de klacht de klachtbehandeling representeren.
7. Een lid van de klachtencommissie mag geen binding hebben met het organisatieonderdeel waarbinnen de klacht zich afspeelt.
8. De drie leden die de interne klachtencommissie voor de duur van de klachtbehandeling representeren wijzen uit hun midden een voorzitter aan.
9. Als ambtelijk secretaris van de commissie treedt een door het bevoegd gezag aangewezen functionaris op.
10. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie en heeft geen stemrecht. Hij/zij draagt, op verzoek van de commissie, zorg voor het notuleren van de zittingen van de commissie en zorgt dat alle werkzaamheden worden verricht die noodzakelijk zijn om een goed verloop van de vergaderingen te kunnen waarborgen.

## 2.4 Artikel 8 Zittingsduur interne klachtencommissie

1. De leden van de interne klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

## 2.5 Artikel 9 Samenstelling externe klachtencommissie

Het Dongemond college is via Verus aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie VO, de bezwarencommissie functiewaardering VO en kringenrechtspraak VO. Deze commissies zijn samengesteld uit onafhankelijke deskundigen. Verus gaat bij de samenstelling uit van wat in het door haar opgestelde modelreglement hierover is vermeld.

# 3 DE KLACHT

## 3.1 Artikel 10 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij de organen zoals genoemd in artikel 3.



2. De klacht dient binnen zes maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie beslist over verlenging van de termijn.
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 het 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 artikel 3 genoemde organen, verwijst de ontvanger de klager terstond door naar de directeur. 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 aangekondigd.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de ontvanger de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij een klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### 3.2 Artikel 11 Inhoud van de klacht

1. Een klacht wordt, m.u.v. een klacht die wordt ingediend bij de teamleider, schriftelijk ingediend en bevat tenminste:
  - a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de naam van de aangeklaagde;
  - c) de dagtekening en ondertekening;
  - d) een omschrijving van de klacht en feiten en omstandigheden zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
  - e) afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
  - f) een kort overzicht van het verloop van de voorfase.
2. Indien redelijkerwijs niet van de klager gevraagd kan worden de klacht op schrift in te dienen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste 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.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag gemeld.

### 3.3 Artikel 12 Intrekken van de klacht

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

## 4 ONDERZOEK INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

### 4.1 Artikel 13 Vooronderzoek

1. De interne 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, digitale, hoorzitting via TEAMS of ZOOM. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.



2. Zodra besloten is dat de klacht in behandeling wordt genomen wordt de commissie de aangeklaagde uit om binnen een termijn van 15 werkdagen een schriftelijk verweer met eventuele bijlagen in te dienen.

## 4.2 Artikel 14 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 twintig werkdagen na ontvangst van de klacht en kan ook digitaal via TEAMS of ZOOM worden gehouden.
2. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de klager en aangeklaagde niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
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 eventueel aan de hand van een opname van het gesprek.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter van de commissie.

## 4.3 Artikel 15 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over haar advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag en de klager binnen twintig werkdagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met twintig werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
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 bevoegd gezag.
4. De klachtencommissie zal doorgaans in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

## 4.4 Artikel 16 Quorum

Voor het houden van een zitting en nemen van een besluit is vereist dat drie leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

## 4.5 Artikel 17 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 is of kan zijn.

# 5 BESLISSING

## 5.1 Artikel 18 Beslissing op advies

1. Binnen twintig werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of

het 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 twintig werkdagen 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.
4. Mocht blijken dat de klacht verzonnen is, dan biedt het bevoegd gezag de persoon over wie ten onrechte is geklaagd een rehabilitatietraject aan.

## 6 SLOTBEPALINGEN

### 6.1 Artikel 19 Openbaarheid

1. De regeling wordt gepubliceerd op de website. In de schoolgids wordt verwezen naar de regeling.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de regeling.

### 6.2 Artikel 20 Evaluatie

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

### 6.3 Artikel 21 Wijziging van de regeling

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

### 6.4 Artikel 22 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin 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 Dongemond college'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2021.
5. Deze regeling wordt geëvalueerd voor 1 januari 2025 en daarna volgens artikel 20 opnieuw vastgesteld.

## 7 Bijlage 1 - Toelichting

### Toelichting artikel 1 d

Ook een ex-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 klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 10 tweede lid, bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de 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 bijvoorbeeld stagiairs en leraren in opleiding.

### Toelichting artikel 1 e

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

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst 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. Naast seksuele intimidatie zijn allerlei andere vormen van intimidatie denkbaar die tot klachten en zelfs aangifte kunnen leiden.

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 tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten wordt 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.

### Toelichting artikel 2

Klachten worden zoveel mogelijk op de normale manier afgewerkt; procedures als omschreven in het leerlingenstatuut zijn daarbij een handleiding. Het uitgangspunt moet zijn dat klager zich, indien de aard van de klacht dat toelaat, zo direct mogelijk richt tot degene voor wie hij een klacht heeft. De kwaliteitsimpuls moet uitgaan van het principe dat iedereen binnen de school zich openstelt voor klachten en deze zo correct mogelijk probeert af te werken.

Is er sprake van een schriftelijke klacht, dan komt deze terecht bij achtereenvolgens de teamleider en de directeur of het hoofd bedrijfsvoering, afhankelijk van de aard van de klacht. Uitgangspunt daarbij is dat de functionaris die het nauwst bij de klacht betrokken is, de klacht in ontvangst neemt. Zo zal een klacht van een ouder meestal bij een teamleider terechtkomen en een klacht van een personeelslid bij zijn directeur. Klachten worden verzameld om te kunnen dienen als basis voor rapportage.



## Toelichting artikel 2 zesde lid

Het kan voor een klager moeilijk zijn een klacht te formuleren, daarom moet hij te allen tijde kunnen terugvallen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon die tot geheimhouding verplicht is. Is er, in een zaak waar de klacht vanuit een leerling of ouder komt, sprake van moeilijke bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon, dan kan de mentor of de leerlingbegeleider als zodanig fungeren.

## Toelichting artikel 4

Klachten op dit gebied, waarvan met opzet de beide meest gebruikte termen zijn genoemd, zijn wellicht te delicaat om onder dit reglement te laten vallen. Hoewel de afhandeling onder de klachtenregeling valt, kan voor nadere procedures het bestaande reglement gehandhaafd blijven. In de praktijk zal de klager door de vertrouwenspersoon begeleid worden op de weg naar andere instanties of personen, zoals de vertrouwensinspecteur of een (vertrouwens)arts voor nadere adviezen. Indien er sprake is van een reële verdenking wordt de schoolleiding op de hoogte gebracht. Deze doet aangifte bij de politie, schakelt de inspectie in en overweegt disciplinaire maatregelen zoals vermeld in de CAO.

## Toelichting artikel 5

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

## Toelichting artikel 5, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

## Toelichting artikel 5, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met andere personen op de locatie of de school 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 klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie, dan wel voor te leggen aan de interne klachtencommissie.

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 hij 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 bij de klachtencommissie of 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 naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Hiervoor zullen echter zwaarwichtige argumenten moeten zijn; het uitgangspunt is dat ook de ouders/verzorgers worden geïnformeerd.

#### Toelichting artikel 5, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

#### Toelichting artikel 6, derde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

#### Toelichting artikel 7

De interne klachtencommissie wordt ingesteld door het bevoegd gezag en functioneert voor het gehele Dongemond college. De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

#### Toelichting artikel 10, eerste lid

De klager dient de klacht eerst op de unit in, vervolgens bij het bevoegd gezag en daarna pas bij de interne klachtencommissie (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt, doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

#### Toelichting artikel 10, zesde lid

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.

#### Toelichting artikel 10, negende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.



## Toelichting artikel 11 eerste lid

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

## Toelichting artikel 12

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

## Toelichting artikel 13.1

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

## Toelichting artikel 18

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

## Toelichting artikel 18, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de AWB, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Bij het bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de 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 met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### Toelichting artikel 19

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. In de schoolgids wordt vermeld waar en hoe de klachtencommissie en de vertrouwenspersonen bereikbaar zijn.

## 8 Bijlage 2 - Klachtenregeling en de organisatiestructuur van het Dongemond college

Het Dongemond college is de enige school onder het bestuur van de Stichting voor Katholiek Voortgezet Onderwijs in het Dongemondgebied. Het bevoegd gezag opereert op basis van een bestuursmodel met een college van bestuur en een raad van toezicht. De directie van de school wordt gevormd door het managementteam bestaande uit het college van bestuur en de directeuren. Op de unit wordt de directie gevormd door de directeur met de teamleiders.

De relatie van het bevoegd gezag met de klachtencommissie is een formele relatie. In de praktijk zal het erop neerkomen dat het college van bestuur als tussenpersoon fungeert of deze rol delegeert aan directieleden.

Hoe speelt de klachtenregeling zich in deze structuur in grote lijnen af?

### 8.1 Klachten van leerlingen en ouders.

Deze spelen zich in hoofdzaak af op teamniveau en komen via de vakdocent, de mentor of andere lijnen bij de teamleider terecht. Indien de klacht daar niet naar tevredenheid wordt opgelost wordt de procedure gevolgd zoals genoemd in artikel 3 van de klachtenregeling. Er mag van worden uitgegaan dat klachten op de desbetreffende unit worden afgewerkt en wel op de plaats en door de mensen die bij het probleem zijn betrokken.

### 8.2 Klachten van personeelsleden.

Deze spelen zich, naar verwachting, in hoofdzaak af op unitniveau dan wel in het geval van de centrale diensten bij de centrale diensten. In principe dient iemand een klacht in bij de direct leidinggevende van degene die de klacht betreft. Problemen van personeelsleden met collega's, leerlingen, ouders, maatregelen of het vastgestelde beleid, worden in eerste instantie door de direct leidinggevende behandeld. Indien de klacht daar niet naar tevredenheid wordt opgelost wordt de procedure gevolgd zoals genoemd in artikel 3 van de klachtenregeling. Is er sprake van een klacht tegen het college van bestuur, dan wordt de raad van toezicht worden ingeschakeld.



## 9 Bijlage 3 - Contactgegevens

Klachtencommissie Dongemond college  
Postbus 124  
4940 AC Raamsdonksveer

De klachtencommissie bestaat voor de periode 1 maart 2021 tot 1 januari 2025 uit de volgende leden:

Naam	Huidige functie	Laatste functie voor pensionering	Huidige nevenfunctie:
De heer J. Beulens		Leidinggevende in het voortgezet onderwijs	
De heer P. van Geelen		Secretaris Waterschap	Voorzitter raad van toezicht StiB Breda, lid bezwaar- en adviescommissie WSD Boxtel, lid bestuur Bosk Utrecht, voorzitter raad van toezicht zorgorganisatie Het Hoge Veer Raamsdonksveer
De heer Th. v.d. Kieboom	Manager Algemene Bedrijfsvoering bij MondZorg voor Zorginstellingen B.V. (MondZorgPlus)		
De heer drs. J. de Ridder		Conrector Mgr. Frencken College	Docent NT2, invaldocent Nederlands mavo, havo, vwo
De heer mr. J.H. Willems	Bestuurder rechtbank Zeeland-West-Brabant		Lid raad van toezicht woningbouwcoöperatie Thuisvester, lid van de geschillencommissie Reizen en Wonen
Mevrouw mr. B.J.M. Verras	Senior jurist Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat		Lid bezwaarschriftencommissie gemeente Steenbergen, lid bezwaarschriftencommissie gemeente Rucphen, plv. lid bezwaarschriftencommissie waterschap Scheldestromen, plv. lid bezwaarschriftencommissie gemeente Terneuzen, lid raad van toezicht StiB Breda