

Klachtenregeling Alma College



Inhoudsopgave

Inleiding	3
KLACHTENREGELING	4
Artikel 1: begripsbepaling	4
Artikel 2: voortraject klachtindiening.....	4
Artikel 3: behandeling van de klacht door het bevoegd gezag of de klachtencommissie	6
Artikel 4: benoeming en taken van de contactpersoon	6
Artikel 5: benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	6
Artikel 6: externe vertrouwenspersoon	7
Artikel 7: informeren medezeggenschapsorgaan.....	7
Artikel 8: vertrouwelijkheid.....	7
Artikel 9: openbaarheid van de klachtenregeling	7
Artikel 10: evaluatie.....	7
Artikel 11: wijziging van de klachtenregeling	8
Artikel 12: overige bepalingen	8
Artikelsgewijze toelichting	9



Inleiding

Het Alma College betreft een bestuurlijke samenwerking waarin Het Noordik, Pius X College (St. Carmelcollege) en Het Erasmus participeren. De drie bevoegde gezagen creëren door (regionale) samenwerking op één locatie een zo dekkend mogelijk aanbod vmbo voor heel Almelo. In een samenwerkingsovereenkomst zijn bestuurlijke afspraken vastgelegd. De drie partijen participeren in Het Bestuur, de bestuurlijke aansturing van het Alma College.

Conform artikel 24b van de WVO hebben de bevoegde gezagen ieder een eigen bestaande klachtenregeling. Zie hier:

- [Het Noordik - Klachtenregeling](#)
- [Pius X College - Klachtenregeling & Stichting Carmelcollege - Klachtenregeling](#)
- [Het Erasmus - Klachtenregeling](#)

Ten behoeve van eenduidigheid is er door de drie bevoegde gezagen en de BBMR afgesproken specifiek voor het Alma College een eigen klachtenregeling op te stellen. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien op de website.

Het Alma College streeft naar een veilige en vertrouwde omgeving waarin iedereen zichzelf kan en mag zijn. Iedereen moet zich welkom voelen; dat is waar het Alma College voor staat. Het kan echter voorkomen dat in de school klachten, vragen en emotioneel belastende situaties ontstaan. Het Alma College doet er alles aan om problemen en klachten te voorkomen. In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de direct betrokkenen zelf tot een oplossing te laten komen. In de meeste gevallen lukt dat, maar soms is hier hulp bij nodig van bijvoorbeeld een mentor, een leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

Deze klachtenregeling geldt voor deze zogenaamde 'voorfase', de fase waarin binnen het Alma College zelf al hetgeen mogelijk is wordt ondernomen om een klachtsituatie naar een voor betrokkenen bevredigend einde te brengen. De veronderstelling en de intentie hierbij is, dat klachten in de regel worden voorkomen door direct en adequaat optreden. De wijze waarop wordt gecommuniceerd door een docent, een leerlingbegeleider, een mentor, een schoolleider met ouders en leerlingen is vaak beslissend voor het oplossen van een conflict.

Deze klachtenregeling voor het Alma College bevestigt daarmee de intenties van de klachtenregelingen van de drie bevoegde gezagen. De klachtenregeling Alma College wil ertoe bijdragen dat klachten tussen klager en aangeklaagde(n), die zich binnen de school nu eenmaal kunnen voordoen, op een bevredigende en snelle wijze worden afgehandeld. Wanneer het probleem op Alma-niveau niet is opgelost en er een klacht richting het bevoegd gezag wordt ingediend, dan geldt de regeling van het betreffende bevoegd gezag.

De regeling is vastgesteld door het Bestuur op 13 juli 2022 en in de BBMR op 26 september 2022.

KLACHTENREGELING

Het Bestuur van het Alma College stelt met instemming van de BBMR de volgende Klachtenregeling voor het Alma College vast.

Artikel 1: begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: het Alma College (de school of vestiging vallende onder het bevoegd gezag die onderdeel uitmaakt van het Alma College);
2. stichtingen: de stichting PCOA, de stichting OSG Erasmus en de stichting Carmelcollege;
3. bevoegd gezag: de te onderscheiden bevoegde gezagen c.q. colleges van bestuur van de stichtingen;
4. bestuur: het bestuurlijk construct van het Alma College, dat namens de bevoegde gezagen het bestuur over het Alma College voert;
5. Alma College: de door de stichtingen in stand gehouden scholen voor vmbo, als bedoeld in de wet, met de BRIN-nummers: 02DO01, 02EK01 en 04HR04;
6. directeur: de directeur van het Alma College als bedoeld in artikel 32 lid 2 van de WVO;
7. schoolleiding: het team dat onder verantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan het Alma College;
8. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 3;
9. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
10. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
11. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 5;
12. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
13. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met het Alma College ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
 - a. De klager kan indien gewenst over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of een interne/externe vertrouwenspersoon.
 - b. Het is belangrijk om een klacht die ontstaat eerst te bespreken met de persoon in kwestie, mentor of de teamleider. Samen wordt er gekeken naar een passende oplossing. De klacht is bij deze stap nog niet formeel, maar juist deze stap kan belangrijk zijn om tot oplossingen te komen.

2. Indien het onder 1 genoemde contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de direct leidinggevende van de persoon waar de klacht over gaat (een teamleider, facilitair leidinggevende of de directeur), tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
 - a. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
 - b. De leidinggevende neemt de klacht dan formeel in behandeling. De leidinggevende zorgt dat de klacht schriftelijk vastgelegd wordt (voor zover de klacht niet schriftelijk is ingediend). De verslagen dienen getekend te worden voor akkoord door de klager. Het verslag van de klacht bevat in elk geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
 - c. Bij een klacht die potentieel bij één van de stichtingen terecht kan komen, geldt dat het bevoegd gezag waar de leerling / het personeelslid staat ingeschreven geïnformeerd wordt over de klacht.
 - d. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de leidinggevende, bij wie de klacht is ingediend. Binnen 10 werkdagen ontvangt de klager een terugkoppeling van de status van de klacht. Als een minderjarige als beklaagde wordt aangemerkt, dan wordt/ worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de leidinggevende.
 - e. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
 - i. De leidinggevende bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen, mits dat met de nodige zorgvuldigheid gebeurt en altijd met medeweten van klager en aangeklaagde.
 - ii. De leidinggevende bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
 - iii. De leidinggevende zorgt ervoor dat er van alle gesprekken een verslag wordt gemaakt.
3. Indien dit niet leidt tot een goede oplossing, dan kan de klacht bij de directeur worden ingediend, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet (zie ook artikel 3 lid 1 sub a).
4. Al dan niet met behulp van de interne vertrouwenspersoon, kan de externe vertrouwenspersoon en/of een externe instantie worden ingeschakeld. Als er sprake is van seksuele intimidatie en/of geweld kunnen de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie en/of politie/justitie worden ingeschakeld. Daarnaast kan een interne vertrouwenspersoon doorverwijzen naar daarvoor in aanmerking komende hulpverleningsinstanties en geeft ondersteuning bij het inschakelen van deze instanties.

Artikel 3: behandeling van de klacht door het bevoegd gezag of de klachtencommissie

1. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag. Zie hiervoor ook de klachtenregeling van het betreffende bevoegd gezag.
 - a. Het kan zijn dat de klacht over de directeur gaat. In dat geval is het Bestuur de direct leidinggevende van de directeur en kan deze stap gezien worden als artikel 2, stap 2.
 - b. Bij een klacht tegen de directeur wordt de klachtenprocedure gevolgd van het bevoegd gezag waar de directeur bij is benoemd.
 - c. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
 - d. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
2. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie. Zie hiervoor de klachtenregeling van het betreffende bevoegd gezag.
3. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 4: benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het Bestuur van het Alma College benoemt na overleg met de BBMR één contactpersoon voor het Alma College.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 5: benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het Bestuur benoemt na overleg met de BBMR twee interne vertrouwenspersonen, een man en een vrouw, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

7. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De interne vertrouwenspersoon kan ieder bevoegd gezag en Het Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan Het Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 6: externe vertrouwenspersoon

Daarnaast biedt ieder bevoegd gezag haar medewerkers de mogelijkheid een externe vertrouwenspersoon te benaderen. Een beroep doen op een externe vertrouwenspersoon is van belang in die gevallen waarin de waarborging van de belangen van medewerkers (mogelijk) in het geding zou kunnen zijn. Bijvoorbeeld situaties waarin een medewerker zelf verdachte is van seksuele intimidatie, agressie en geweld jegens een leerling van de school. Meer informatie hierover is te vinden in de klachtenregeling van het bevoegd gezag.

Artikel 7: informeren medezeggenschapsorgaan

Het Bestuur informeert de Bovenbestuurlijke Medezeggenschapsraad (BBMR) terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij een klacht betreffende het Alma College gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 8: vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 9: openbaarheid van de klachtenregeling

Het Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de interne vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school. Voor het adres van de klachtencommissie wordt verwezen naar de eigen klachtenregelingen van de bevoegde gezagen.

Artikel 10: evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door Het Bestuur, de directeur, de contactpersoon, de interne vertrouwenspersonen en de BBMR geëvalueerd.



Artikel 11: wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door Het Bestuur worden gewijzigd na overleg met de directeur, met inachtneming van de voor het Alma College geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 12: overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist Het Bestuur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Alma College'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2022.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 negende lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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. Daarom is in artikel 2, tweede lid onder a 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 twaalfde lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

Artikel 3, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 3, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht van het betreffende bevoegd gezag. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende klachtenregeling van het bevoegd gezag.

Artikel 3, derde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 5

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Per bevoegd gezag is een onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon benoemd.

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 Bestuur 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 voeren.

Artikel 5, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het Bestuur .

Artikel 5, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de school verzwakken. Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. 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.

Artikel 5, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 5, achtste lid

De vertrouwenspersoon kan het Bestuur c.q. een bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 7

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.



Artikel 8

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.