



**Stad en Waard
Onderwijs**

Kanaalstraat 31
2801 SH Gouda
Stadenwaardonderwijs.nl

Klachtenregeling



Klachtenregeling Stichting Stad en Waard Onderwijs

Inleiding

Ouders, leerlingen en medewerkers kunnen klachten indienen over de gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Deze 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.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld. Voor de school geldende schoolvakantiedagen worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen niet meegerekend.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. *School*: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
 - b. *Bevoegd gezag*: College van Bestuur van Stichting Stad en Waard Onderwijs;
 - c. *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;
- d. *Klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e. *Vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 4;
 - f. *Ongewenst gedrag*: Niet-passend gedrag van leerlingen of personeel jegens anderen zoals: intimidatie (waaronder manipulatie), agressie, geweld, pesten (zoals buitensluiten) en discriminatie (op grond van leeftijd, geslacht, geaardheid, geloof, afkomst of enig andere grond). Maar ook niet-passend gedrag van leerlingen of personeel aangaande het gebruik van de infrastructuur, werkomgeving, middelen en informatie van de stichting (zoals bedrijfsmiddelen, informatie, roken, alcohol en drugs, giften, gunsten, internet en e-mail);
 - g. *Seksuele intimidatie*: Seksueel getinte aandacht voor een persoon, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of ander non-verbaal gedrag, dat zowel onopzettelijk als opzettelijk kan zijn en dat door de klager als ongewenst, kwetsend of bedreigend wordt ervaren. Ook uitingen die niet tegen de klager gericht zijn, maar wel als ongewenst ervaren worden, kunnen hier onder vallen;
 - 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 school, tegen wie een klacht is ingediend;
 - i. *Mediation*: het bemiddelen in een geschil waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen klager en aangeklaagde begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijke gedragen en voor ieder van hen optimale besluitvorming te komen;
 - j. *Externe Klachtencommissie*: Zie adres onderaan deze regeling.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. De klager dient schriftelijk via een e-mail of brief aan College van Bestuur van Stichting Stad en Waard Onderwijs de klacht in bij het bevoegd gezag.
2. De klacht dient binnen vier weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.



3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, wijst het bevoegd gezag de klager op het bestaan van vertrouwenspersonen (zie artikel 4).
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Indien het bevoegd gezag de klacht zelf kan afhandelen, deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat de klacht wordt onderzocht.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur/rector van de school/schoollocatie mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag.
9. Is de klacht gericht tegen het bevoegd gezag, dan zal worden doorverwezen naar de externe klachtencommissie.
10. De klacht wordt vastgelegd op een beveiligde plek die alleen voor het bevoegd gezag toegankelijk is. Persoonlijke informatie wordt tot maximaal 2 maanden na afronding van het onderzoek bewaard, tenzij:
 - a. Er een juridische procedure wordt ingezet. In dat geval moet de persoonlijke informatie worden bewaard tot er een uitspraak van de rechtsmacht plaatsvindt, nadat er (eventueel) beroep is aangetekend door de aangeklaagde partij.
 - b. De klacht ongegrond is verklaard. In dat geval wordt de persoonlijke informatie direct verwijderd.
 - c. Het bevoegd gezag de kans reëel acht dat een nieuwe klacht of procedure volgt die verband houdt met de eerdere klacht.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich op elk gewenst moment in de procedure laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 3 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk via de e-mail ingediend en ondertekend door de ontvanger.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door het bevoegd gezag een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.



4. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de landelijke klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Wordt hier niet aan voldaan, kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

Artikel 4 Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. De school kent interne en externe vertrouwenspersonen. De interne vertrouwenspersoon is iemand die op school werkzaam is. Hij of zij is dichtbij, snel te bereiken en gemakkelijk aanspreekbaar. De externe vertrouwenspersoon staat meer op afstand en is onafhankelijk: iemand van buiten de school én buiten het schoolbestuur. De interne vertrouwenspersoon kan advies vragen aan de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwensperso(n)en(en). De actuele contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van de betreffende school.
3. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
4. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan 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.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. 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, uitgezonderd zaken die vallen onder de meldplicht in geval van seksuele intimidatie/seksueel geweld. De eis van zorgvuldigheid en geheimhouding vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.



9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Hoorzitting

1. Het Bevoegd Gezag 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 vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de drie partijen gezamenlijk anders beslissen.
3. Het Bevoegd Gezag 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. 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 het Bevoegd Gezag.

Artikel 6: Beslissing

1. Binnen vier weken na de hoorzitting deelt het Bevoegd Gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken locatie schriftelijk gemotiveerd zijn voorgenomen beslissing mee en of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bevoegd Gezag met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het Bevoegd Gezag niet genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het Bevoegd Gezag voorgenomen beslissing.
4. 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.

5. Het bestuur kan mediation voorstellen om klager en aangeklaagde tot een oplossing te laten komen. De mediation heeft een opschortende werking voor de behandeling van de klacht.
6. Het bevoegd gezag is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie. Tevens is het bevoegd gezag verplicht contact op te nemen met de vertrouwenspersoon als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf. Als uit overleg blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen.
7. Als de klager en/of aangeklaagde zich niet kunnen vinden in het oordeel van het bevoegd gezag, kunnen zij een beroep doen op de externe klachtencommissie.
8. Het Bevoegd Gezag informeert terstond de GMR in het geval het Bevoegd Gezag een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de GMR over eventuele maatregelen, die het Bevoegd Gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 7: Externe klachtencommissie

1. Stichting Stad en Waard Onderwijs is aangesloten bij twee externe klachtencommissies: Voor klachten Op CSG De Goudse Waarden is de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) beschikbaar.
Stichting GCBO, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag 070-3861697
info@gcbo.nl
www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Voor klachten op het Schoonhovens College is de Landelijke Klachtencommissie (LKC) beschikbaar:

Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, 030-2809590,
info@onderwijsgeschillen.nl,
www.onderwijsgeschillen.nl

2. Indien blijkt dat klager geen of onvoldoende pogingen heeft gedaan om de klacht binnen de school of het bestuur aan de orde te stellen, kan de externe



klachtencommissie de klacht voorleggen aan de school of het bestuur. De externe klachtencommissie vraagt het bestuur of er mogelijkheden zijn intern tot een oplossing te komen. De externe klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als er binnen veertien dagen geen oplossing is bereikt. De externe klachtencommissie kan, naar eigen inzicht, een voorstel tot mediation aan partijen voorleggen.

3. De externe klachtencommissie geeft advies aan het bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de externe klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de externe 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 externe klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
5. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Het bevoegd gezag meldt de verlenging met redenen omkleed aan de klager en aangeklaagde.
6. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de externe klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.
7. Het bevoegd gezag informeert terstond de medezeggenschapsraad in het geval de externe klachtencommissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 8: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag plaatst deze regeling op de website van de Stichting Stad en Waard Onderwijs.
2. Het bevoegd bezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.



Artikel 11: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het Bevoegd Gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van het instemmingsrecht van de GMR.

Artikel 12: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het Bevoegd Gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Stad en Waard Onderwijs'.
3. Deze regeling is vastgesteld door het bevoegd gezag en treedt in werking op 25 februari 2026 na instemming door de GMR op 25 februari 2026 en vervangt daarmee de voorgaande regeling(en).