

Klachtenregeling

Stichting Islamitisch Voortgezet Onderwijs Rotterdam

Deze regeling is zowel bedoeld voor klachten van algemene aard als klachten op het terrein van seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering.

Steller: D. van Bennekom

Vastgesteld MT: 25 mei 2021

Instemming MR: 17 juni 2021

Advies RvT: 2021

Vaststelling Bestuurder : 17 juni 2021

Evalueren en actualiseren: 2026

Klachtenregeling vastgesteld door het Bestuur van de Stichting Islamitisch Voortgezet Onderwijs Rotterdam (SIVOR)

Inhoudsopgave

Introductie

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

paragraaf 1 Klachtenbehandeling op school

paragraaf 2 De interne vertrouwenspersoon

paragraaf 3 De externe vertrouwenspersoon

paragraaf 4 Het bevoegd gezag (bestuur)

paragraaf 5 Eisen aan de vorm en inhoud van de klacht

paragraaf 6 De landelijke klachtencommissie

paragraaf 7 Intrekken van de klacht

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: Het Avicenna College
 - b. bevoegd gezag: de bestuurder van de SIVOR.
 - 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. interne contactpersoon klachtenbehandeling: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - f. externe vertrouwenspersoon vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
 - g. 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;
 - h. klachten over seksuele intimidatie, seksueel, fysiek of psychisch geweld, discriminatie en radicalisering worden behandeld door de externe vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag meldt dit type klachten onverwijld bij de vertrouwensinspecteur.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 *De klachtenbehandeling op school*

Artikel 2 Klachtenbehandeling op school

1. Uitgangspunt van het bevoegd gezag van de SIVOR is dat klachten primair op schoolniveau worden behandeld met uitzondering van klachten genoemd in artikel 2.6.
2. Indien een klager een docent, mentor, teamleider of directielid meldt dat hij een klacht heeft dan dient deze persoon binnen drie werkdagen een afspraak met de klager te maken. De afspraak vindt plaats binnen vijf werkdagen, nadat de klager zich tot de leerkracht heeft gewend. Indien de vraag of klacht niet naar genoegen van de klager kan worden afgehandeld wordt de klager gewezen op de mogelijkheden die dit klachtenreglement biedt.
3. Indien de directeur een klacht ontvangt, stuurt hij binnen drie dagen een bevestigingsbericht en hij draagt er vervolgens zorg voor dat de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht door hem persoonlijk wordt behandeld.
4. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager wordt afgedaan door de directeur, stuurt de directeur de klager binnen vijf werkdagen een kort bericht met de gemaakte afspraken.
5. Indien de klacht door de directeur niet naar genoegen van de klager wordt afgehandeld, wijst de directeur de klager in een kort schriftelijk bericht op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de externe vertrouwenspersoon of de bestuurder van de SIVOR.

6. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
7. Indien klachten betrekking hebben op seksuele intimidatie of seksueel geweld, fysiek of psychisch geweld, discriminatie of radicalisering wordt de klager onmiddellijk doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon.

Paragraaf 2 De interne vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er zijn op het Avicenna College twee interne contactpersonen Klachtenbehandeling (een man en een vrouw) beschikbaar die de klager kan ondersteunen in het uiten van een klacht op schoolniveau en kan doorverwijzen naar de directeur, externe vertrouwenspersoon, de bestuurder of de landelijke klachtencommissie.
2. Indien een klager een interne contactpersoon benadert met een klacht maakt deze interne vertrouwenspersoon binnen drie werkdagen een afspraak met de klager. De afspraak vindt binnen vijf werkdagen plaats nadat de klager contact heeft opgenomen met de interne vertrouwenspersoon.
3. Voor de interne contactpersoon is artikel 2 lid 6 van toepassing.
4. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne contactpersonen. De benoeming vindt plaats op voorstel van de rector/directeur en de MR.
5. De interne contactpersonen volgen tenminste eenmaal per schooljaar een scholing. Deze scholing wordt vergoed door de school.
6. Indien een mentor of interne contactpersoon het vermoeden heeft van voorvallen van agressieve en/of gewelddadige aard (ook pestgedrag wordt hiertoe gerekend), waarbij een minderjarige leerling of personeelslid is betrokken, maakt hij hiervan melding bij de directeur van de school en/of het bevoegd gezag.

Paragraaf 3 De externe vertrouwenspersoon

Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten, die op schoolniveau niet kunnen worden opgelost.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats na overleg met het rector/directeur. De MR heeft adviesrecht ten aanzien van de aanstelling van de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe 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 externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, die zijn gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe 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 externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 4 Het bevoegd gezag (de bestuurder)

Artikel 5 Indienen en behandeling van een klacht door het bevoegd gezag

1. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag (de bestuurder van de SIVOR) in.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing waarover wordt geklaagd te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.
3. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een voor alle partijen passende wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag kan de klager ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of de landelijke klachtencommissie.
4. Voor het bevoegd gezag is artikel 2.6 van toepassing. Het bevoegd gezag informeert de vertrouwensinspecteur indien de klacht betrekking heeft op de in artikel 2.7 genoemde type klachten.
5. 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 aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij een klacht onderzoekt of doorverwijst.
9. Het bevoegd gezag deelt de rector/directeur van het Avicenna College schriftelijk/per mail mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag of wanneer er sprake is van een doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon of de landelijke klachtencommissie.
10. Indien het bevoegd gezag de klacht zelf behandelt nodigt hij de klager schriftelijk uit voor een toelichting op de klacht (hoorzitting). Dit gesprek vindt plaats binnen twaalf werkdagen na datum van ontvangst van de klacht. Na het horen van de aangeklaagde kan een tweede gesprek (hoorzitting) met de klager plaats vinden. De uitspraak over de klacht vindt binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht plaats. Onder bijzondere omstandigheden kan deze termijn door het bevoegd gezag met tien werkdagen worden verlengd.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
12. Het bevoegd gezag is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.
13. Het bevoegd gezag hanteert het principe van hoor en wederhoor.
14. Het bevoegd gezag doet schriftelijk en beargumenteerd uitspraak over de klacht binnen tien werkdagen na de laatste hoorzitting. In de uitspraak wijst het bevoegd gezag de klager op het recht om in beroep te gaan tegen de uitspraak bij de landelijke klachtencommissie.

paragraaf 5 Eisen aan vorm en inhoud van de klacht

Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. 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. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Paragraaf 6 De Landelijke klachtencommissie.

Artikel 7 Indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (zie www.onderwijsgeschillen.nl) die de klacht - na behandeling op school- en bestuursniveau - onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De landelijke klachtencommissie geeft gevraagd of 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. Voor de landelijke klachtencommissie zijn de eigen reglementen van toepassing.

Paragraaf 7 Intrekken van de klacht

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij het bevoegd gezag de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**Artikel 9 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag en de rector/directeur dragen actief zorg voor de bekendmaking van deze regeling. De regeling wordt genoemd in de schoolgids. De klachtenregeling staat op de websites van het Avicenna College met vermelding van de actuele contactgegevens van relevante personen en instellingen.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Het bevoegd gezag draagt zorg voor een folder / brochure waarin de klachtenregeling op korte en begrijpelijke wijze wordt uiteengezet.

Artikel 10 Evaluatie

De regeling wordt na vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 11 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, mede op instigatie van de externe vertrouwenspersoon en de landelijke klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving en de betrokkenheid van de MR.

Artikel 12 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 SIVOR".
4. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op