

# KLACHTENREGELING HET STEDELIJK LYCEUM 2014

Het bestuur van de Stichting Het Stedelijk Lyceum te Enschede, gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs, na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad in zijn vergadering van 25 juni 2014,

stelt de volgende klachtenregeling vast.

- *Begripsbepalingen en taken klachtinstanties* -

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder

- a. scholengemeenschap: Het Stedelijk Lyceum;
- b. locatie: een van de onderwijskundige eenheden die samen de scholengemeenschap vormen;
- c. directeur: de locatiedirecteur en ingeval het bestuursbureau, de directeur bestuursbureau;
- d. 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 verzorgt voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. 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 scholengemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- h. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- i. ombudsman: de persoon, man of vrouw, als bedoeld in artikel 4;
- j. klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, als bedoeld in artikel 5;
- k. deelraad: de in de scholengemeenschap ingestelde deelraden, waarin zowel ouders, leerlingen als personeelsleden zitting hebben.

## **Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere locatie ten minste één contactpersoon.
2. De contactpersoon verstrekt informatie over de klachtenprocedure en verwijst de klager indien gewenst naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats na positief advies van de deelraad.

## **Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bestuur beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon voor leerlingen, personeelsleden en ouders/voogden/verzorgers die functioneert als aanspreekpunt bij grensoverschrijdend gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, geweld en discriminatie.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats na positief advies van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad voor een periode van drie jaar.
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/zij 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, aan andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, en dus geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het bestuur.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

## **Artikel 4: Aanstelling en taken ombudsman**

1. Het bestuur beschikt over een ombudsman voor leerlingen, personeelsleden, ouders/voogden/verzorgers die klachten in behandeling neemt, die intern niet tot een oplossing hebben geleid.

2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de ombudsman. De benoeming vindt plaats na positief advies van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad voor een periode van drie jaar.
3. De ombudsman gaat na of de voorfase uitputtend is doorlopen en vervolgens of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. Als bemiddeling niet tot de mogelijkheden behoort dan onderzoekt de ombudsman de klacht en brengt een schriftelijk advies uit aan het bestuur.
5. De ombudsman brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 5: Taken Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**

1. Het bestuur is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD, Utrecht. [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)
2. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bestuur te nemen besluiten.
3. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 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 hoorzitting.
4. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
5. De procedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is vastgelegd in het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Dit is te vinden op de [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

- *Procedure* -

#### **Artikel 6: Indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt niet eerder ingediend, dan nadat betrokkenen op informele wijze hebben geprobeerd het probleem op te lossen.
2. De klager dient de klacht in bij het bestuur of direct bij de ombudsman, die nagaat of voldaan is aan het eerste lid en of door bemiddeling alsnog een oplossing kan worden bereikt.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het bestuur, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

5. De klager ontvangt binnen twee weken na indiening van de klacht een ontvangstbevestiging.
6. Het bestuur deelt de betrokken directeur schriftelijk mee dat er een klacht is ingediend.
7. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
9. Indien het bestuur een klacht niet naar tevredenheid oplost, kan klager een klacht indien bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Deze dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs anders beslist.

### **Artikel 7: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt in principe schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Bij uitzondering kan de klacht mondeling worden ingediend. Van de klacht wordt dan 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.

### **Artikel 8: Behandeling van de klacht**

1. Het bestuur kan de klacht voorleggen aan de ombudsman.
2. De ombudsman, dan wel het bestuur indien ze de klacht zelf afhandelt, nodigt binnen vier weken na ontvangst van de klacht, de klager uit de klacht mondeling toe te lichten.
3. De klager en de aangeklaagde worden in principe buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
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. De ombudsman adviseert schriftelijk het bestuur omtrent de afhandeling van de klacht.

## **Artikel 9: Besluit bestuur**

1. Indien het bestuur de klacht niet heeft voorgelegd aan de ombudsman, neemt het bestuur binnen vier weken na de hoorzitting een besluit.
2. Indien de ombudsman advies uitbrengt, neemt het bestuur binnen vier weken na ontvangst van het advies van de ombudsman een besluit.
3. Indien de klacht is voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, neemt het bestuur binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs een besluit. Het bestuur deelt aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken locatie en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs schriftelijk gemotiveerd mee of het bestuur 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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
4. Het bestuur kan de termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en, indien van toepassing, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

- *Bekendmaking, wijziging en inwerkingtreding* -

## **Artikel 10: Openbaarheid**

1. Het bestuur legt deze regeling op elke locatie ter inzage en plaatst de regeling op de website [www.hetstedelijk.nl](http://www.hetstedelijk.nl)
2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

## **Artikel 11: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen en eventuele adviezen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

## **Artikel 12: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Het Stedelijk Lyceum 2014'.

3. Deze regeling treedt in werking met ingang van 26 juni 2014 onder gelijktijdige intrekking van de 'Klachtenregeling Het Stedelijk Lyceum' die op 1 augustus 2012 in werking is getreden.

# KLACHTENREGELING HET STEDELIJK LYCEUM 2014

## Algemene toelichting

### *Klachten en bezwaren*

In een grote organisatie zoals Het Stedelijk Lyceum is het onvermijdelijk dat er klachten en bezwaren zijn. Klachten kunnen op veel plaatsen ontstaan en kunnen ook veel vormen hebben. De kernvraag is of de organisatie voldoende ruimte geeft en goede procedures heeft vastgesteld om klachten op te lossen. Deze klachtenregeling moet hierin voorzien.

De klachtenregeling geldt overigens niet als er sprake is van een formeel schriftelijk besluit van het bestuur: daartegen kan op grond van de Algemene wet bestuursrecht of bijvoorbeeld het Examenreglement bezwaar worden ingediend.

### *Eerst zelf oplossen*

Natuurlijk is het meest effectief als een klacht kan worden opgelost op de plek waar hij ontstaan is. De situatie bepaalt wie in eerste instantie de aangewezen persoon is om een klacht op te lossen. Dat kan zijn een docent, een mentor, een teamleider of een locatiedirecteur. Als het niet lukt om bij de eerst aangewezen persoon de klacht bespreekbaar te maken, dan wordt de volgende in de lijn benaderd. Net zolang totdat de mogelijkheden zijn uitgeput. In dat geval wordt de klacht een formele klacht waar het bestuur een uitspraak in moet doen.

De (locatie)directeuren zijn gemachtigd om bepaalde beslissingen namens het bestuur te nemen. Zo'n beslissing is altijd schriftelijk. Een beslissing kan ook zijn dat er met de klacht niets gedaan wordt of dat de klacht ongegrond wordt verklaard.

### *Waar klacht indienen?*

Een formele klacht kan rechtstreeks bij de ombudsman of bij het bestuur worden ingediend. Mocht de klager niet tevreden zijn over de afhandeling door het bestuur, dan is er ook nog de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachten Commissie in Utrecht. Deze hoort de betrokkenen en geeft een advies aan het bestuur. Het bestuur besluit vervolgens of zij dit advies overneemt of niet.

Bij het inzetten van zware middelen wordt meestal niet bereikt dat er tevredenheid is over de uitkomst. In ieder geval niet bij alle partijen, die er klaarblijkelijk op een eerder moment niet met elkaar uit kwamen. Om de spiraal van escalatie te doorbreken heeft Het Stedelijk Lyceum een onafhankelijke ombudsman ingesteld.

### *De ombudsman*

Als de ombudsman een klacht ontvangt, zal hij eerst nagaan of betrokkene wel uitputtend de mogelijkheden om intern tot een oplossing te komen heeft gebruikt. Zo niet, dan wordt de klacht terug verwezen. In principe betekent dit dat er een schriftelijk besluit moet zijn van de (locatie)directeur of in ieder geval een schriftelijk stuk (dat kan bijvoorbeeld ook een mailbericht zijn) waaruit blijkt dat partijen niet tot een bevredigende oplossing zijn gekomen.

De ombudsman zal in eerste instantie proberen om betrokkenen door mediation tot elkaar te brengen. Als dit niet lukt zal hij uitgebreid de situatie onderzoeken en een schriftelijk advies uitbrengen aan het bestuur. Het bestuur beslist hierop. Uiteraard staat daarna nog steeds de weg naar de Landelijke Klachtencommissie open met een klacht over het besluit van het bestuur.

Jaarlijks brengt de ombudsman een geanonimiseerd verslag uit aan het bestuur en de GMR.

### *Externe vertrouwenspersoon*

Een speciaal soort klachten gaat over seksuele intimidatie of ander grensoverschrijdend gedrag of zit daar dicht tegenaan. Het is niet zo eenvoudig om in alle openheid hierover de klachtenprocedure te volgen. Voor deze specifieke situatie is een aparte externe vertrouwenspersoon benoemd door het bestuur.

Indien inderdaad sprake is van grensoverschrijdend gedrag wordt het bevoegd gezag geïnformeerd door de externe vertrouwenspersoon en zal deze zelf contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie voor het Onderwijs. In voorkomende gevallen wordt aangifte gedaan door het bevoegd gezag.

### *Locatiecontactpersonen*

Op locatieniveau zijn locatiecontactpersonen aangesteld die tot taak hebben om leerlingen te informeren over de klachtenregeling en indien van toepassing de weg te wijzen naar de externe vertrouwenspersoon. Zij spelen dus zelf geen rol in de klachtbehandeling.

### *Bijlagen bij de klachtenregeling*

Bijlage 1: klachtenformulier

Bijlage 2: werkwijze ombudsman



## **Bijlage 1 Klachtenformulier Het Stedelijk Lyceum**

*Voor het indienen van uw klacht kunt u desgewenst gebruik maken van dit klachtenformulier.*

Datum:

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

*Indien van toepassing*

Locatie:

Klas:

Omschrijving van de klacht:

Welke stappen heeft u reeds gezet om tot een oplossing te komen?:

***Wilt u indien mogelijk eerdere correspondentie bijvoegen als bijlage?***

## **Bijlage 2      Werkwijze ombudsman**

Klachten worden schriftelijk ingediend bij de ombudsman. Deze zal eerst nagaan of alle wegen binnen de locatie wel bewandeld zijn en de klager vragen of er een schriftelijke beslissing van de locatiedirecteur is of een ander schriftelijk stuk waaruit blijkt dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Zo niet, dan wordt de klacht door- of terugverwezen. Indien dit wel het geval is zal de ombudsman schriftelijk bevestigen de klacht in behandeling te nemen.

In eerste instantie zal de ombudsman de aard van de klacht onderzoeken en proberen te bemiddelen om op die wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Daartoe zal de ombudsman gesprekken voeren met alle betrokkenen. Van deze gesprekken worden verslagen gemaakt. Alvorens deze vast te stellen worden deze eerst in concept aan betrokkene(n) voorgelegd. Het vastgestelde verslag is voor eigen gebruik van de ombudsman en eventueel bestemd voor het bevoegd gezag.

Indien bemiddeling niet tot een oplossing leidt, dan zal de ombudsman de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en op basis daarvan een advies formuleren voor het bevoegd gezag. Alvorens dit advies naar het bevoegd gezag te sturen wordt het besproken met de indiener van de klacht. Diens reactie op het advies wordt aan het advies toegevoegd. Het bevoegd gezag neemt op basis van het advies een besluit en deelt dat aan de betrokkenen mee.

Uiteraard is het mogelijk dat de indiener van de klacht nog niet tevreden is. In dat geval kan een klacht worden ingediend bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC) in Utrecht. In feite zal het dan een klacht betreffen die gericht is tegen het besluit van het bevoegd gezag.

Na behandeling van de klacht zal de LKC ook een advies formuleren aan het bevoegd gezag, die daarop een besluit neemt.

### *Rapportage*

Jaarlijks rapporteert de ombudsman aan het bevoegd gezag over de werkzaamheden van het afgelopen jaar. Deze rapportage wordt door het bevoegd gezag doorgestuurd naar de GMR. De rapportage is geanonimiseerd, zodat niet te herleiden is wie de klagers zijn. Wel wordt uit de rapportage duidelijk wat de onderwerpen zijn waarover geklaagd wordt. De ombudsman neemt in het jaarverslag ook aanbevelingen op om maatregelen te nemen die klachten kunnen verhelpen of herhalingen kunnen voorkomen. Hierdoor wordt het voor het bevoegd gezag mogelijk om beleidsmaatregelen te treffen die de kwaliteit van de organisatie verbeteren.