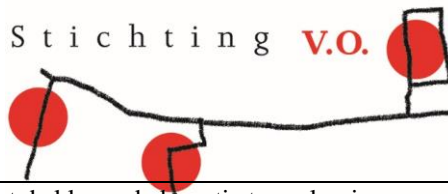


## Klachtenregeling SVOAZ

- Besproken met de GMR op: 21 december 2021 & 16 maart 2022.
- Vastgesteld door het CvB: 16 maart 2022.

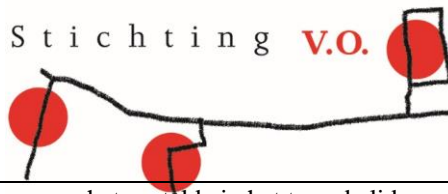
	Klachtenregeling van de Stichting Voortgezet Onderwijs Amsterdam-Zuid.
	De scholen van de Stichting Voortgezet Onderwijs Amsterdam-Zuid (SVOAZ) proberen klachten te voorkomen. Als er toch een klacht is, is het uitgangspunt dat degene met een klacht dit in eerste instantie bespreekt met de persoon / personen tegen wie de klacht gericht is. De intentie van alle betrokkenen moet dan zijn tot een aanvaardbare oplossing te komen. Als het gesprek tussen klager en betrokkene niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klager zich wenden tot de rector. In eerste instantie zal dat meestal gebeuren via een gesprek. Wanneer dat niet tot een bevredigend resultaat leidt, is de volgende stap die voor de klager openstaat het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie.
Instemming	Het bevoegd gezag van SVOAZ stelt met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (WMS artikel 10g) de klachtenregeling SVOAZ vast.
Wet- en regelgeving	<u>Wet Voortgezet Onderwijs</u> (artikel 24b).
1	Begripsbepalingen
1.1	SVOAZ: Stichting Voortgezet Onderwijs Amsterdam-Zuid.
1.2	Bevoegd Gezag: het College van Bestuur.
1.3	Scholen: het Fons Vitaelyceum, het St. Nicolaaslyceum en het St. Ignatiusgymnasium vallend onder het College van Bestuur SVOAZ.
1.4	Rector: degene bij wie, onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de leiding van het Fons Vitaelyceum, het St. Nicolaaslyceum of het St. Ignatiusgymnasium berust.
1.5	Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6.
1.6	Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel of een anderszins functioneel bij de school of stichting betrokken persoon of orgaan.
1.7	interne contactpersoon vertrouwenszaken: persoon als bedoeld in artikel 3.
1.8	Externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4.
1.9	Medewerker: een werknemer in de zin van de Cao Voortgezet Onderwijs, uitzendkrachten, stagiairs, vrijwilligers en overige personen die werkzaamheden voor de scholen verrichten.
1.10	Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van een medewerker.
2	Voortraject klachtindiening.
2.1	Een klager kan te allen tijde over ongewenst ervaren gedrag van een medewerker contact opnemen met een interne contactpersoon vertrouwenszaken of de externe vertrouwenspersoon (zie <a href="http://www.svoaz.nl">www.svoaz.nl</a> ).
2.2	Een klager die ongewenst gedrag van een medewerker op een school heeft ervaren, neemt eerst contact op met de medewerker die de kwestie heeft veroorzaakt, tenzij de aard van de kwestie zich daartegen verzet.
2.3	Indien het contact met de medewerker die de kwestie heeft veroorzaakt niet tot een



	oplossing leidt, legt de klager de kwestie ter oplossing voor aan de Rector, tenzij de aard van het de kwestie zich daartegen verzet. Indien de kwestie een van de rectoren (1.4) betreft legt de klager de kwestie ter oplossing voor aan de twee andere leden van het CvB, tenzij de aard van de kwestie zich daartegen verzet.
2.4	Indien het contact met de Rector niet tot een oplossing leidt, legt de klager de kwestie voor aan de klachtencommissie.
3	<b>De interne contactpersoon vertrouwenszaken.</b>
3.1	Iedere rector benoemt - na instemming van het medezeggenschapsorgaan ( <u>Arbowet 13.1</u> ) op de school - twee interne contactpersoon vertrouwenszaken die functioneren als aanspreekpunt bij kwesties benoemd onder 1.10.
3.2	De interne contactpersoon vertrouwenszaken informeert de klager over de procedure zoals beschreven in deze klachtenregeling.
3.3	Indien wenselijk verwijst de interne contactpersoon vertrouwenszaken klager door naar de externe vertrouwenspersoon.
3.4	Indien de interne contactpersoon vertrouwenszaken, in verband met betrokkenheid, niet de gewenste ondersteuning kan bieden wordt de klager onmiddellijk doorverwezen naar de andere interne contactpersoon vertrouwenszaken op school of naar de bestuurssecretaris.
4	<b>De externe vertrouwenspersoon.</b>
4.1	SVOAZ beschikt over tenminste één, externe, vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij de kwesties benoemd onder 1.10 .
4.2	Het bevoegd gezag benoemt, na instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad ( <u>Arbowet 13.1</u> ) , ten minste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een (hiërarchische) relatie tot een rector of het bevoegd gezag.
4.3	De externe vertrouwenspersoon gaat met de klager na of de kwestie door bemiddeling kan worden opgelost. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
5	<b>Openbaarheid van de klachtenregeling.</b>
	Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de contactgegevens van de klachtencommissie en de regelingen van de interne contactpersoon vertrouwenszaken en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de scholen en de website van de Stichting.
6	<b>Instelling en taken klachtencommissie.</b>
6.1	Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
6.2	De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de (on)gegrondheid van de klacht;</li> <li>b. het nemen van maatregelen.</li> </ol>
6.3	De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie 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
6.4	Het bevoegd gezag doet jaarlijks, op grond van de <u>richtlijn jaarverslag onderwijs (artikel 514)</u> , geanonimiseerd verslag van de ingediende klachten en de ontvangen adviezen van de klachtencommissie.



7	Samenstelling klachtencommissie (link naar overzicht samenstelling klachtencommissie).
7.1	De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
7.2	De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. Per hoorzitting bestaat de commissie uit drie leden waarvan in elk geval één lid van de commissie dient te beschikken over voldoende juridische kennis en ervaring.
7.3	Werknemers, leden van het bevoegd gezag, leden van de Raad van Toezicht, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/ studenten / deelnemers van de scholen, de intern contactpersoon vertrouwenszaken en externe vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
7.4	De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
8	Secretaris klachtencommissie.
	De medewerker die door het bevoegd gezag is aangesteld als secretaris van de klachtencommissie.
9	Zittingsduur.
9.1	De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar voor een periode van vier jaar. De totale periode is maximaal 8 jaar.
9.2	De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
10	Indienen van een klacht.
10.1	De klager dient de klacht in bij de klachtencommissie van de SVOAZ.
10.2	De klacht dient binnen zes maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Indien de klacht na die termijn is ingediend, beslist de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van de klacht.
10.3	Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan van de SVOAZ, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
10.4	Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
10.5	De klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
10.6	Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag en de rector van de betrokken school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
10.7	Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
10.8	Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
11	Intrekken van de klacht.
11.1	Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
11.2	Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de rector van de betrokken school mee.
12	Inhoud van de klacht.
12.1	Een klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
12.2	Een klacht bevat tenminste: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de naam en het adres van de klager;</li> <li>b. de dagtekening;</li> <li>c. een omschrijving van de klacht.</li> </ul>



12.3	Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
12.4	Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de rector van de betrokken school gemeld.
13	Hoorzitting
13.1	De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
13.2	De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
13.3	Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
13.4	De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
13.5	Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
13.6	De Commissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
14	Advies
14.1	De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
14.2	De klachtencommissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
14.3	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 het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
14.4	De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
15	Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting.
	Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste drie leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.
16	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 kan zijn
17	Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie.
17.1	Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de rector en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
17.2	Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
18	Informerende medezeggenschapsorganen.
	Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen (WMS 8e) terstond 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.
19	Evaluatie en wijziging.
19.1	Deze regeling wordt <u>jaarlijks</u> door het bevoegd gezag geëvalueerd.



19.2	Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd.
20	Afsluiting
20.1	In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
20.2	Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling SVOAZ'.
20.3	Deze regeling treedt in werking op 16 maart 2022.