



# Klachtenregeling

## Stichting Markland College

## Inhoud

Artikel 1: Algemene bepalingen .....	3
Artikel 2: Voortraject klachtindiening .....	3
Artikel 3: De interne contactpersoon .....	3
Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon .....	4
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling .....	4
Artikel 6: Het indienen van een klacht .....	4
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....	5
Artikel 8 De klachtencommissie .....	5
Artikel 9 Informatieverstrekking aan Stichting Onderwijsgeschillen .....	5
Artikel 10: Beslissing op advies .....	5
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan .....	5
Artikel 12: Vertrouwelijkheid .....	6
Artikel 13: Wijziging van het reglement .....	6
Artikel 14: Overige bepalingen .....	6
Algemene toelichting .....	7

Het bevoegd gezag van Stichting Markland College stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de volgende klachtenregeling vast.

## **Artikel 1: Algemene bepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder het College van Bestuur;
- b. instelling: Stichting Markland College;
- c. bevoegd gezag: College van Bestuur;
- d. klachtencommissie: Stichting Onderwijsgeschillen als bedoeld in artikel 8;
- e. 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 of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.
- h. interne contactpersoon: de persoon, zoals bedoeld in art. 3
- i. externe vertrouwenspersoon: de persoon, zoals bedoeld in art. 4

## **Artikel 2: Voortraject klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

## **Artikel 3: De interne contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, op iedere school een intern contactpersoon aan.
2. De interne contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachten- regeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne contactpersoon, indien nodig, de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Als interne contactpersonen van Stichting Markland College zijn aangesteld:

Mevrouw R.F. de Fretes, te bereiken via telefoonnummer 0165-390390.

De heer R.H.M. Berkers, te bereiken via telefoonnummer 0165-390390.

Mevrouw J. Godschalk, Tte bereiken via telefoonnummer 0168-331080.

De heer C.J.M. van Leent, te bereiken via telefoonnummer 0168-331080.

## **Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De externe 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.
5. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk anoniem verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

Er kan contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon, Eugenie Kemperman, via het centrale landelijke telefoonnummer 088-2726026.

## **Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de bereikbaarheid van de interne contactpersonen 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 Stichting Markland College.

## **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij Stichting Onderwijsgeschillen of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een 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.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of Stichting Onderwijsgeschillen bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

## **Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als de klager zijn/haar klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval de klager en de verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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 Stichting Onderwijs- geschillen.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar Stichting Onderwijs- geschillen.

## **Artikel 8 De klachtencommissie**

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij Stichting Onderwijs- geschillen, Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht, telefoon: 030-2809590, e-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl). Het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijs- geschillen is te vinden onder: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement/>

## **Artikel 9 Informatieverstrekking aan Stichting Onderwijs- geschillen**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door Stichting Onderwijs- geschillen gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

## **Artikel 10: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van Stichting Onderwijs- geschillen deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de rector van de betrokken school en Stichting Onderwijs- geschillen schriftelijk en gemotiveerd mee of hij/zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij/zij naar aanleiding van dat oordeel 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, de verweerder en Stichting Onderwijs- geschillen.

## **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert het medezeggenschapsorgaan over elk oordeel van Stichting Onderwijs- geschillen waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## **Artikel 12: 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 13: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

## **Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Markland College'.
3. Deze regeling treedt in werking op 15 september 2014.

De regeling is door het College van Bestuur vastgesteld op 15 september 2014.

Wijzigingen (externe) vertrouwenspersoon, interne contactpersonen en klachtencommissie op 31 augustus 2017, 14 november 2017, 28 september 2020, 21 april 2022 en 12-07-2023

## Algemene toelichting

In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

In het middelbaar en hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende cao's.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding kunnen 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 aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De klachtencommissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.