

REGELING KLACHTEN, BEZWAREN EN BEROEP

Algemeen

Ouders/verzorgers van leerlingen¹ en medewerkers van een school, behorend tot de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Noord-Holland-Noord (verder: SOVON) hebben diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen, bezwaar te maken of beroep aan te tekenen tegen besluiten van of de gang van zaken op onze scholen.

Binnen SOVON:

- Bij het *College van Bestuur van SOVON* (verder: CvB) kunnen ouders/verzorgers en medewerkers terecht met een klacht over een gedraging (of het ontbreken daarvan) van medewerkers van de school, de schoolleiding, medewerkers van andere scholen en medewerkers van het Bureau Management Ondersteuning (verder: BMO).
- Bij de *Klachtencommissie* kunnen ouders/verzorgers, en medewerkers terecht met een klacht over een gedraging (of het ontbreken daarvan) van medewerkers van de school, de schoolleiding, medewerkers van andere scholen, medewerkers van BMO en het CvB.
- Bij de *Bezwarencommissie* kunnen ouders/verzorgers terecht met een bezwaar tegen een besluit tot schorsing en/of verwijdering van een leerling van een SOVON-school.
- Bij de *Commissie van beroep voor de examens* kunnen ouders/verzorgers terecht met een beroep tegen een besluit van de schoolleiding met betrekking tot een door haar geconstateerde onregelmatigheid van de zijde van de leerling tijdens een examen.

Dit reglement bevat de procedures die gelden met betrekking tot de bovengenoemde organen.

Buiten SOVON:

- Bij de *Geschillencommissie Passend onderwijs* kunnen ouders/verzorgers terecht met een bezwaar tegen een besluit tot verwijdering van een leerling van een SOVON-school (deze route kan worden gekozen in plaats van of in combinatie met het maken van bezwaar bij de bovengenoemde Bezwarencommissie van SOVON) en andere besluiten met betrekking tot de behoefte aan extra ondersteuning van leerlingen.
- Bij de *Commissie Melden van een Misstand* kunnen ouders/verzorgers terecht voor het melden van een vermoeden van een misstand, zoals vermeld in de Klokkenuidersregeling van SOVON (zie www.sovon.nu).
- Bij de *Commissie van beroep Funderend Onderwijs* kunnen medewerkers terecht met een bezwaar tegen een rechtspositioneel besluit van SOVON (met uitzondering van besluiten over functiewaardering, zie hierna).
- Bij de *Landelijke bezwarencommissie functiewaardering* kunnen medewerkers terecht met een bezwaar tegen een besluit van SOVON met betrekking tot de waardering van hun functie.
- Bij de *Landelijke commissie voor geschillen WMS* kunnen een Medezeggenschapsraad (verder: MR), de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (verder: GMR), de schoolleiding en het CvB terecht voor beslechting van een geschil met betrekking tot de rol en uitoefening van de medezeggenschap binnen de school of binnen SOVON.

¹ Hier worden minderjarige leerlingen, d.w.z. leerlingen tot achttien jaar bedoeld. Meerderjarige leerlingen, d.w.z. leerlingen van achttien jaar en ouder, kunnen zelf een klacht indienen dan wel bezwaar of beroep aantekenen.

- Bij de *Bezwarencommissie CAO-VO* kunnen een MR, de GMR, de schoolleiding en het bestuur van SOVON terecht voor beslechting van een geschil met betrekking tot onderwerpen met betrekking tot de CAO voortgezet onderwijs.
NB: De zes hierboven genoemde commissies zijn ondergebracht bij en te bereiken via de *Stichting Onderwijsgeschillen* (www.onderwijsgeschillen.nl).
- Bij de *Sector Bestuursrecht van de Rechtbank Noord-Holland* (zie www.rechtspraak.nl) kunnen ouders/verzorgers terecht wanneer zij het niet eens zijn met een besluit over een ingediend bezwaar, of wanneer het CvB van SOVON niet tijdig een besluit neemt over een ingediend bezwaar en ondanks een ingebrekestelling niet tijdig (d.w.z. binnen twee weken) alsnog een besluit neemt.
- Bij de *Sector Kantonrecht van de Rechtbank Noord-Holland* (zie www.rechtspraak.nl) kunnen ouders/verzorgers en medewerkers terecht wanneer zij het niet eens zijn met een besluit over een ingediende klacht.
- Bij het *Huis voor klokkenluiders* (www.huisvoorklokkenluiders.nl) kunnen medewerkers terecht voor het melden van een vermoeden van een misstand, zoals vermeld in de Klokkenluidersregeling van SOVON.

Klachten

Artikel 1: Voorfase

1. Een ouder/verzorger, of medewerker (verder: klager) die een probleem op of met de school of met SOVON ervaart, neemt eerst contact op met het orgaan dat of degene die (naar het oordeel van klager) het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem en/of de omstandigheden daaromtrent zich in de beleving van de klager daartegen verzetten.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de schoolleiding, tenzij de aard van het probleem en/of de omstandigheden daaromtrent zich in de beleving van de klager daartegen verzetten.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon (de interne vertrouwenspersoon op de school) of de vertrouwenspersoon (de externe vertrouwenspersoon medewerkers of de externe vertrouwenspersoon leerlingen, zie www.sovon.nu). De rol van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon is om te dienen als klankbord voor de klager en suggesties te doen voor stappen die de klager kan ondernemen om haar of zijn klacht tot een oplossing te brengen.
4. Op verzoek van klager kan bemiddeling over de klacht plaatsvinden door BMO (tenzij de klacht betrekking heeft op BMO en/of het CvB).
5. Als het probleem niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het CvB of bij de Klachtencommissie van SOVON.

Artikel 2: Het indienen van een klacht

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en worden gericht aan:
Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Noord-Holland-Noord
T.a.v. het CvB of de Klachtencommissie (afhankelijk van waar klager de klacht wil indienen)
Postbus 9081
1800 GB ALKMAAR.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager (en de eventuele gemachtigde);
 - b. naam en adres van de verweerder, dat wil zeggen het orgaan (de school of het College van Bestuur) of de medewerker waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de gedraging (of het ontbreken daarvan) waarop deze betrekking heeft;
 - d. vermelding van de datum waarop of periode waarin de gedraging (of het ontbreken daarvan) speelde;

- e. een toelichting op verloop en uitkomsten van de in artikel 1. genoemde ‘voorfase’ en de redenen waarom deze naar de mening van de klager niet heeft geleid tot een oplossing, dan wel een toelichting waarom, gelet op de aard van het door de klager ervaren probleem en/of de omstandigheden daaromtrent, de voorfase niet kon worden doorlopen;
 - f. een kopie van eventuele stukken die relevant zijn voor de klacht;
 - g. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging te worden ingediend. Klachten over vermeend grensoverschrijdend gedrag (niet zijnde seksueel grensoverschrijdend gedrag), te weten pesten, discriminatie, fysieke en verbale agressie, kunnen tot drie jaar na de gedraging te worden ingediend. Voor klachten over vermeend seksueel grensoverschrijdend gedrag, te weten seksuele intimidatie en seksueel misbruik, geldt geen uiterste indieningstermijn. Wat betreft vermoedens van of klachten over vermeend seksueel grensoverschrijdend gedrag tegen leerlingen, zie ook artikel 5.
 4. Of klachten, ingediend na de genoemde indieningstermijnen, toch in behandeling worden genomen, is ter beoordeling aan het CvB of aan de Klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend).

Artikel 3: Behandeling van een klacht door het CvB

1. Het CvB stuurt klager en verweerder binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht en verweerder tevens een afschrift van de klacht.
2. Het CvB deelt klager en verweerder binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mee of het de klacht (gelet op de bepalingen in artikel 2) ontvankelijk acht en hoe de behandeling eruit ziet.
3. De behandeling omvat in elk geval het horen van klager en verweerder (hoor en wederhoor).
4. Nadat de behandeling van de klacht is afgerond, stelt het CvB klager en verweerder schriftelijk op de hoogte van de uitkomsten en eventuele vervolgstappen.
5. De behandeling van de klacht neemt maximaal veertig werkdagen in beslag na ontvangst van de klacht.

Artikel 4: Behandeling van een klacht door de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie (verder: de commissie) stuurt klager (en de eventuele gemachtigde) en verweerder binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke ontvangstbevestiging, en verweerder tevens een afschrift van de klacht.
2. De commissie deelt klager en verweerder binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk mee of zij de klacht (gelet op de bepalingen in artikel 2) ontvankelijk acht en hoe de behandeling eruit ziet.
3. Binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht vindt een besloten hoorzitting van één uur plaats, waarin klager en verweerder de gelegenheid krijgen om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. Tot tien werkdagen voorafgaande aan de hoorzitting heeft verweerder de mogelijkheid een verweerschrift in te dienen. In het belang van een goede behandeling van de klacht, verdient het aanbeveling van deze mogelijkheid gebruik te maken.
5. Klager en verweerder kunnen zich tijdens de hoorzitting laten vergezellen door een gemachtigde (die mede namens hen het woord kunnen voeren) of een andere voor hen vertrouwd persoon (die als toehoorder aanwezig kan zijn).
6. De commissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
7. Binnen tien werkdagen na de hoorzitting stuurt de commissie haar schriftelijk advies met betrekking tot de klacht inclusief een verslag van de hoorzitting aan het CvB. In haar advies geeft de commissie een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Ook kan

de commissie in haar advies aanbevelingen doen over de door het CvB naar aanleiding van de klacht te treffen maatregelen.

8. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het advies van de commissie deelt het CvB aan klager en verweerder schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het advies van de commissie en of hij naar aanleiding van het advies maatregelen neemt en zo ja welke.

Artikel 5: Vermoeden van een zedendelict

Een klacht van ouders/verzorgers over vermeend seksueel grensoverschrijdend gedrag van medewerkers richting leerlingen kan duiden op een mogelijk zedendelict. Wanneer de klacht wordt ingediend bij het CvB en het CvB heeft op grond van de klacht het vermoeden dat sprake is van een zedendelict, dan neemt zij onmiddellijk contact op met de vertrouwensinspectie. Wanneer de klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie en de commissie heeft op grond van de klacht het vermoeden dat sprake is van een zedendelict, dan neemt zij onmiddellijk contact op met het CvB, dat direct contact opneemt met de vertrouwensinspectie. Als deze na het overleg met het CvB vaststelt dat sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan moet het CvB aangifte doen. In dat geval wordt de behandeling van de aanvankelijke klacht stopgezet en wordt de zaak uit handen gegeven aan de politie. Alle betrokkenen worden hierover onverwijld geïnformeerd.

Bezwaren

Artikel 6: Het indienen van een bezwaar

1. Een bezwaar moet schriftelijk worden ingediend en worden gericht aan:
Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Noord-Holland-Noord
t.a.v. de Bezwarencommissie
Postbus 9081
1800 GB ALKMAAR.
2. Het bezwaar bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de bezwaarmaker (en de eventuele gemachtigde);
 - b. naam en adres van de verweerder, dat wil zeggen het orgaan (de school of het bestuur) of de medewerker waarop het bezwaar betrekking heeft;
 - c. het besluit waarop het bezwaar betrekking heeft;
 - d. een onderbouwing van het bezwaar;
 - e. een kopie van eventuele stukken die relevant zijn voor het bezwaar;
 - f. de dagtekening.
3. Het bezwaar dient binnen zes weken na het besluit (tot schorsing of verwijdering) te worden ingediend.
4. Of later ingediende bezwaren toch in behandeling worden genomen, is ter beoordeling aan de Bezwarencommissie.

Artikel 7: Behandeling van een bezwaar

De procedure hierbij is identiek aan de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie zoals beschreven in artikel 4.

Beroep tegen besluit onregelmatigheid examens

Artikel 8: Het indienen van een beroep

1. Ouders/verzorgers van een examenkandidaat die een klacht willen indienen of bezwaar willen maken tegen enige maatregel of handeling van de schoolleiding die zij strijdig achten met het examenreglement, kunnen dit binnen vijf dagen schriftelijk kenbaar maken bij de examensecretaris van de school. Deze geleidt de klacht door aan de commissie van appel. De commissie van appel adviseert de rector/directeur, die een beslissing neemt en deze schriftelijk kenbaar maakt aan de ouders/verzorgers. De ouders/verzorgers kunnen binnen vijf werkdagen

na dagtekening van deze schriftelijke mededeling, beroep aantekenen tegen de beslissing van de rector/directeur bij de door het College van Bestuur ingestelde Commissie van beroep voor de examens.

2. Het beroep moet schriftelijk worden ingesteld en worden gericht aan:
Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Noord-Holland-Noord
t.a.v. de Commissie van beroep voor de examens
Postbus 9081
1800 GB ALKMAAR.
3. Het beroep bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de ouders/verzorgers (en de eventuele gemachtigde);
 - b. naam en adres van de verweerder, dat wil zeggen het orgaan (de school) en de medewerker (rector/directeur van de school) waar het beroep betrekking op heeft;
 - c. de beslissing waarop het beroep betrekking heeft;
 - d. een onderbouwing van het beroep;
 - e. een kopie van eventuele stukken die relevant zijn voor het beroep;
 - f. de dagtekening.

Artikel 9: Behandeling van een beroep

1. De Commissie van beroep (verder: de commissie) stuurt de kandidaat (en de eventuele gemachtigde) binnen twee werkdagen na ontvangst van het beroep een ontvangstbevestiging.
2. De commissie stelt een onderzoek in en doet binnen tien werkdagen na ontvangst van het beroep een uitspraak, tenzij zij deze termijn gemotiveerd heeft verlengd met ten hoogste tien werkdagen.
3. De commissie stelt bij haar uitspraak zo nodig vast op welke wijze de kandidaat alsnog in de gelegenheid zal worden gesteld het eindexamen geheel of gedeeltelijk af te leggen. Indien het hernieuwd examen bedoeld in de vorige zin betrekking heeft op een of meer onderdelen van het Centraal Examen, legt de kandidaat dat examen af in een eerstvolgend tijdvak van het Centraal Examen.
4. De commissie deelt haar uitspraak schriftelijk mee aan de kandidaat, aan de ouders/verzorgers van de kandidaat indien deze minderjarig is, aan de eventuele gemachtigde, aan de rector/directeur en aan de Inspectie van het onderwijs.

Instemming door de GMR op 21 maart 2023

Vaststelling door het CvB op 22 maart 2023