



voortgezet  
onderwijs

# KLACHTENREGLEMENT LEERLINGEN VOvA

Uitgave	: ROC van Amsterdam / VOvA
Auteur	: V. Stalling, JZ-HRM / Bestuursdienst (review Van Doorne N.V.)
Kenmerk	: Klachtenreglement leerlingen VOvA
Vastgesteld door het Bestuur op	: 01-04-2019
Traject Platform OR ROCvA en OR ROCvF	: n.v.t.
Traject CSR ROCvA en ROCvF	: n.v.t.
Traject GMR VOvA	: 11-04-2019 ter instemming

## **Inhoudsopgave**

**Inleiding**

**Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen**

**Hoofdstuk 2: Reikwijdte, Indienen en Behandeling van klachten**

**Hoofdstuk 3: Externe Klachtencommissie (Geschillencommissie)**

**Hoofdstuk 4: Slotbepalingen**

**Bijlagen:**

Bijlage 1: Belangrijke verwijsadressen

Bijlage 2: Invulling functies op naam

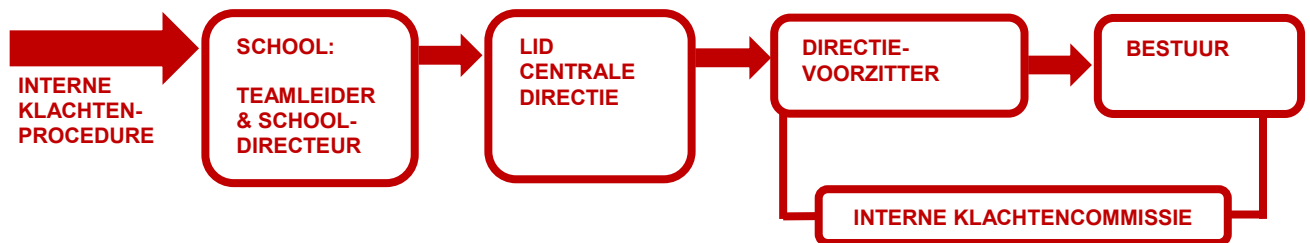
## Inleiding

Het beleid van het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (VOvA) is erop gericht klachten van ouders en leerlingen zoveel mogelijk op de schoollocatie te laten afhandelen door de schoolleiding. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen onze scholen kunnen in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en / of overig personeel) en schoolleiding worden opgelost en afgehandeld.

We streven ernaar, alvorens het formele Klachtenreglement in werking te stellen, eerst te proberen via overleg en wederzijds begrip tot een oplossing te komen. Het doel van de in dit Klachtenreglement geregelde procedure is te bereiken dat:

- (ouders van) leerlingen tevreden zijn met de manier waarop met hun klacht is omgegaan;
- (ouders van) leerlingen tevreden zijn met de oplossing van het ervaren probleem;
- klachten (ook in de toekomst) in een vroeg stadium worden voorkomen.

Voor de school is het van belang dat (ouders van) leerlingen niet met een klacht blijven rondlopen maar dat tot een oplossing wordt gekomen. Onderstaand schema illustreert de verschillende te doorlopen stappen in de interne klachtenprocedure, alsmede de optie om te allen tijde een klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie.



## HOOFDSTUK 1 - Begripsbepalingen

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	De persoon tegen wie de klacht is ingediend.
Aangifteplicht	Stichting VOvA, in dezen vertegenwoordigd door de Centrale Directie, heeft een aangifteplicht als het gaat om aanranding, ontucht en verkrachting van minderjarigen. De Centrale Directie doet daarvan tevens direct melding aan het Bestuur.
Bestuur	Het statutair bestuur van Stichting VOvA, belast met de functie bestuur als bedoeld in de Wvo.
Centrale Directie	De bovenschoolse directie van het VOvA, bestaande uit de Directievoorzitter en Directieleden, zoals bedoeld in het bestuursreglement van Stichting VOvA.
Directievoorzitter	Voorzitter van de Centrale Directie.
Geschillencommissie	Externe landelijke klachtencommissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs.
Interne Klachtencommissie	Interne commissie van VOvA, die in samenwerking met het ROC van Amsterdam - Flevoland wordt bemensd, die binnengekomen klachten onderzoekt en daarover adviseert aan het Bestuur, een en ander zoals beschreven in dit reglement.
Klacht	Klachten die betrekking hebben op handelingen, voorvallen en / of omstandigheden welke rechtstreeks verband houden met de school.

Er zijn verschillende soorten klachten:

- 1. Klachten over onderwijskundige en organisatorische zaken.*  
Deze klachten hebben betrekking op gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en niet nemen van beslissingen. Dit betreft, onder meer:
  - methodes;
  - (aanpassing) programma's;
  - toetsing, beoordeling;
  - vakanties, vrije dagen;
  - schoolbijdrage;
  - inzetten toetscapaciteit;
  - loting en matching.
- 2. Klachten over ongewenst gedrag, seksuele intimidatie en seksueel geweld.*  
Dit betreft, onder meer:
  - pesten
  - agressie
  - seksuele intimidatie
  - geweld (psychisch en / of fysiek)
  - discriminatie
  - ongepast gedrag
- 3. Klachten wegens niet in acht nemen van de persoonlijke privacy*

Klager	Degene die een klacht indient. Dit kan zijn: een leerling of een ouder / verzorger / voogd van een (ex) leerling of aangemelde leerling
Meldplicht	Bij klachten over seksuele intimidatie en of seksueel geweld van personeelsleden ten opzichte van minderjarige leerlingen, en hieruit volgend vermoeden van een strafbaar feit, heeft ieder personeelslid alsmede personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school een meldplicht bij het bevoegd gezag, vertegenwoordigd door de Centrale Directie. De Centrale Directie meldt het vermoeden terstond bij het Bestuur. De Centrale Directie meldt het vermoeden bij de externe Vertrouwensinspecteur.
School	Een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs (" <b>Wvo</b> "), in stand gehouden door het VOvA.
Schooldag	Een dag waarop onderwijsactiviteiten zijn gepland.
Schooldirecteur	De leidinggevende van en verantwoordelijke voor de medewerkers en onderwijsprocessen op een school, aangewezen op grond van het bestuursreglement van VOvA.
Vertrouwensinspecteur (extern)	Onderwijsinspecteur die speciaal belast is met advies over zaken rond ongewenst gedrag en ongewenste omgangsvormen en het bieden van bijstand en begeleiding bij het zoeken naar een oplossing, het vinden van de juiste weg, het indienen van een klacht of het doen van aangifte. Zij hebben geen aangifteplicht en zijn gebonden aan geheimhouding.
Vertrouwenspersoon (intern)	Aan de school verbonden medewerker, die de klager desgewenst bijstaat met informeel advies en ondersteuning.
VOvA	Stichting Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
Daar waar in dit Klachtenreglement staat "hij / hem" gelieve te lezen "hij / zij" en "hem / haar".	

## **HOOFDSTUK 2 – Reikwijdte; indienen en behandeling van klachten**

### **Artikel 2.1 - Reikwijdte Klachtenreglement**

Het Klachtenreglement is van toepassing op:

- a. (aangemelde) leerlingen vanaf 18 jaar;
- b. leerlingen en ouders / verzorgers van (kandidaat) leerlingen tot 18 jaar;
- c. aangemelde leerlingen en ouders / verzorgers van aangemelde kandidaat leerlingen tot 18 jaar.

### **Artikel 2.2 - Geheimhouding**

Leerlingen en ouders van leerlingen die een klacht hebben ingediend moeten erop kunnen vertrouwen dat medewerkers van het VOvA hier vertrouwelijk mee omgaan.

### **Artikel 2.3 - Vergoeding kosten**

1. De interne Klachtencommissie kan geen uitspraak doen over schade en / of schadevergoeding.
2. Kosten die klager of aangeklaagde hebben gemaakt in het kader van de klacht zijn geheel voor eigen rekening.

### **Artikel 2.4 - Bijzondere procedure bij de interne Klachtencommissie: spoed**

1. Indien een zaak een spoedeisend karakter heeft kan de voorzitter van de interne Klachtencommissie, op verzoek van klager of aangeklaagde, besluiten de klacht versneld te behandelen. De klacht wordt dan na indiening uiterlijk binnen 10 schooldagen in een spoedprocedure behandeld.
2. De voorzitter van de interne Klachtencommissie moet nagaan of een spoedprocedure geen nadeel met zich meebrengt voor 1 der partijen.

### **Artikel 2.5 - Indienen van een klacht van onderwijskundige of schoolorganisatorische aard dan wel inzake ongewenst gedrag niet zijnde een vermoeden van een strafbaar feit**

1. Klager meldt een (voornemen tot indienen van een) klacht eerst bij de Schooldirecteur met als doel via overleg met betrokkenen en Schooldirecteur tot een oplossing te komen. Indien gewenst kan de klager zich laten bijstaan door een derde. Indien het een klacht betreft inzake ongewenst gedrag, zonder vermoeden van een strafbaar feit, kan de klager ervoor kiezen de klacht bij de interne Vertrouwenspersoon te melden. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging te worden ingediend.
2. Klager kan zich vervolgens wenden tot een lid van de Centrale Directie als de weg van intern overleg met de Schooldirecteur niet tot een oplossing leidt. Deze bemiddelt tussen klager en Schooldirecteur.
3. Klager kan zich vervolgens formeel wenden tot de Directievoorzitter met een schriftelijke klacht. Na hoor en wederhoor neemt de Directievoorzitter uiterlijk binnen 10 schooldagen een besluit, op basis van het aan de Directie(voorzitter) verstrekte mandaat.
4. Indien klager het niet eens is met het besluit van de Directievoorzitter, kan klager een klacht indienen bij de interne Klachtencommissie. De interne Klachtencommissie brengt een niet bindend doch zwaarwegend schriftelijk advies uit aan het Bestuur. Het Bestuur besluit alsdan binnen 10 schooldagen of het advies wordt overgenomen en deelt dit schriftelijk aan zowel klager als aangeklaagde mee. Indien het advies niet wordt overgenomen dient dit gemotiveerd te worden.

### **Artikel 2.6 - Indienen van een klacht betreffende een vermoeden van een strafbaar feit**

1. Bij vermoeden van een strafbaar feit, waaronder maar niet beperkt tot de situatie dat het een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden jegens een minderjarige leerling van de school, stelt het personeelslid de Directievoorzitter als vertegenwoordiger van het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis. Mocht dat nog niet het geval zijn, kan de Directievoorzitter de interne Vertrouwenspersoon betrekken.

2. De Directievoorzitter, al dan niet tezamen met de interne Vertrouwenspersoon, maakt een inschatting van de zwaarte van de melding.
3. Afhankelijk van de zwaarte verzorgt de Directievoorzitter, al dan niet tezamen met de interne Vertrouwenspersoon, de eerste opvang, adviseert of verwijst de klager door.
4. De Directievoorzitter meldt het vermoeden van een strafbaar feit aan het Bestuur en de Vertrouwensinspecteur met wie de verdere procedure wordt afgesproken.
5. Bij het vermoeden van een strafbaar feit, niet zijnde een seksueel delict doet de Directievoorzitter namens het bevoegd gezag, aangifte bij de politie met het verzoek de zaak in behandeling te nemen. De Vertrouwensinspecteur wordt van de aangifte op de hoogte gesteld.
6. De Directievoorzitter is namens het bevoegd gezag, bij het vermoeden van een strafbaar feit zijnde een seksueel delict jegens een minderjarige leerling, verplicht hierover contact op te nemen met de Vertrouwensinspecteur. Wanneer de Directievoorzitter samen met de Vertrouwensinspecteur de conclusie trekt dat een redelijk vermoeden bestaat dat sprake is van een seksueel delict dient hiervan onmiddellijk aangifte te worden gedaan bij Justitie. De ouders hebben hierbij het recht hun mening aan de Vertrouwensinspecteur en het Bestuur te kunnen geven voordat de zaak bij Justitie aanhangig wordt gemaakt.
7. Indien klager van mening is dat de melding niet naar behoren in behandeling is genomen
8. kan hij zich wenden tot de interne Klachtencommissie die een niet bindend doch zwaarwegend advies uitbrengt aan het Bestuur of de externe Geschillencommissie.

#### **Artikel 2.7 - Intrekken van de klacht**

1. Klager kan zijn klacht tijdens de procedure op elk moment intrekken door dit schriftelijk te melden.
2. Van deze melding wordt, indien aangeklaagde al op de hoogte is gesteld van de klacht, binnen 7 schooldagen een afschrift verzonden.
3. Indien een klacht wordt ingetrokken wordt de klacht en het intrekken daarvan niet aan enig dossier toegevoegd.

#### **Artikel 2.8 - Indiening klacht en vereisten waaraan de klacht moet voldoen**

1. Wijze van indiening:
  - a. een klacht bestemd voor de Directievoorzitter dient altijd schriftelijk te worden ingediend;
  - b. een klacht bestemd voor de interne Klachtencommissie dient altijd schriftelijk te worden ingediend.
2. Termijn indiening:
  - a. een klacht dient binnen een termijn van 10 schooldagen te worden ingediend, te rekenen vanaf het moment waarop de handeling is verricht of het besluit is genomen dan wel is nagelaten;
  - b. in bijzondere gevallen kan de Centrale Directie of de interne Klachtencommissie besluiten de termijn te verlengen;
  - c. bij een mondelinge klacht maakt de ontvanger een verslag dat door de klager voor akkoord dan wel voor gezien wordt ondertekend. Klager ontvangt een afschrift van dit verslag.
3. De indiening van de klacht voldoet ten minste aan de volgende voorwaarden:
  - a. de klacht is door klager ondertekend en wordt schriftelijk via de reguliere post dan wel per e-mailbericht bij de Directievoorzitter of interne Klachtencommissie ingediend;
  - b. de klacht bevat naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van klager;
  - c. de klacht bevat de geboortedatum van klager;
  - d. indien de klacht wordt ingediend door een leerling jonger dan 18 jaar dient ook naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de ouder / verzorger te worden vermeld;
  - e. indien een klager jonger dan 18 jaar voor zichzelf wenst op te treden, dient hij een machtiging van zijn ouder / verzorger bij te voegen dan wel zich te laten vertegenwoordigen door zijn ouder / verzorger;

- f. indien klager een ouder / verzorger is van een leerling ouder dan 18 jaar dient een machtiging bijgevoegd te zijn van de betreffende leerling;
  - g. de klacht bevat naam, adres en e-mailadres van de school waartegen de klacht zich richt;
  - h. de klacht bevat een toelichting en de relatie tot de school;
  - i. de klacht dient voorzien te zijn van alle op de zaak betrekking hebbende stukken;
  - j. de klacht dient voorzien te zijn van de dagtekening.
4. Herstel bij Centrale Directie:
- a. indien de klacht bij indiening niet voldoet aan een of meerdere eisen als genoemd onder 1. a t/m j wordt klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen tien schooldagen te herstellen;
  - b. indien het verzuim niet binnen tien schooldagen is hersteld, mag de klacht buiten behandeling worden gelaten;
  - c. klager wordt hiervan binnen tien schooldagen na afloop van de onder a. genoemde hersteltermijn schriftelijk op de hoogte gesteld.
5. Herstel bij de interne Klachtencommissie:
- a. indien de klacht bij indiening niet voldoet aan een of meerdere eisen als genoemd onder 3. a t/m j wordt klager door de secretaris van de interne Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen tien schooldagen te herstellen;
  - b. indien het verzuim niet binnen de onder a. genoemde hersteltermijn is hersteld, mag de voorzitter van de interne Klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaren.
  - c. klager wordt hiervan binnen tien schooldagen na afloop van de hersteltermijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 2.10 - Samenstelling van de interne Klachtencommissie**

1. De interne Klachtencommissie bestaat uit vier personen en één onafhankelijk externe voorzitter. Deze vijf personen worden benoemd op voordracht van de voorzitter van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) en de Directievoorzitter gezamenlijk. De leden worden geworven op basis van een korte profielschets inhoudende bekwaamheid inzake de behandeling van organisatorische dan wel bejegeningssklachten en gestreefd wordt naar een evenredige spreiding van deze bekwaamheden binnen de interne Klachtencommissie. De aangeklaagde kan uiteraard geen deel uitmaken van de interne Klachtencommissie. Bij de behandeling van een klacht hebben telkens drie van de vijf leden in de interne Klachtencommissie zitting, waaronder in ieder geval de onafhankelijk externe voorzitter. De onafhankelijk externe voorzitter bepaalt telkens de samenstelling van de interne Klachtencommissie voor de behandeling van een klacht.
2. Het secretariaat wordt gevoerd door een onafhankelijke externe secretaris.
3. Indien voor de behandeling van de klacht specifieke kennis van het voortgezet onderwijs (vo) vereist is, wordt een deskundige op het gebied van de wet- en regelgeving van het vo uitgenodigd.

#### **Artikel 2.11 - Behandeling van de klacht door de interne Klachtencommissie**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen tien schooldagen bevestigd.
2. De voorzitter oordeelt of de klacht ontvankelijk is.
3. Indien de klacht ontvankelijk is worden klager en aangeklaagde in kennis gesteld van het klachtenonderzoek.
4. De secretaris van de interne Klachtencommissie draagt zorg dat klager en aangeklaagde(n) in het bezit worden gesteld van alle op de zaak betrekking hebbende stukken alsmede een afschrift van het Klachtenreglement VOvA. Deze bescheiden worden per e-mailbericht in afschrift verzonden.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Klachten welke klager niet betreffen worden niet in behandeling genomen tenzij de voorzitter van de interne Klachtencommissie anders beslist.
7. De interne Klachtencommissie kan voor de behandeling van de klacht inlichtingen inwinnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en uitnodigen.
8. De aangeklaagde heeft de mogelijkheid een verweerschrift in te dienen.



9. De voorzitter van de interne Klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de, niet openbare, bijeenkomst waarin de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen 3 reguliere schoolweken na ontvangst van de klacht.
10. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de onafhankelijk externe voorzitter van de interne Klachtencommissie anders bepaalt.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten vertegenwoordigen door een meerderjarige gemachtigde waarbij geen sprake mag zijn van belangenverstrengeling.
12. Indien klager minderjarig is dient hij zich te laten vertegenwoordigen door zijn ouder / verzorger dan wel een machtiging te overleggen dat de ouder / vertegenwoordiger toestemming verleent dat klager persoonlijk optreedt.
13. Indien de klager respectievelijk de aangeklaagde niet gehoord wil worden, dan wel zonder bericht afwezig is, wordt de klacht, respectievelijk het verweer, als “niet-betwist” in de procedure opgenomen.
14. Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functies van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat is gezegd.
15. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter van de interne Klachtencommissie. Voorzitter of leden van de interne Klachtencommissie behandelen de klacht niet indien daarbij partijdigheid in het geding kan zijn. Indien deze situatie zich voordoet wordt een plaatsvervanger aangewezen.

#### **Artikel 2.12 - Advies interne Klachtencommissie**

1. De interne Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over haar advies aan het Bestuur.
2. Voor het opstellen van het advies is vereist dat de voltallige Klachtencommissie aanwezig is.
3. De interne Klachtencommissie zendt binnen 10 schooldagen haar gemotiveerd advies over het al dan niet gegrond zijn van de klacht schriftelijk aan de klager, aangeklaagde, de Directievoorzitter en het Bestuur.
4. De voornoemde termijn kan met ten hoogste 10 schooldagen door de interne Klachtencommissie worden verlengd. Deze verlenging wordt met opgaaf van redenen gemeld aan de klager, de aangeklaagde en de Centrale Directie.
5. De interne Klachtencommissie kan in haar advies tevens aanbevelingen doen over de naar aanleiding van het advies te nemen stappen, ter overweging aan het Bestuur.

#### **Artikel 2.13 - Besluitvorming**

1. Binnen 20 schooldagen na ontvangst van het advies van de interne Klachtencommissie deelt het Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de Directievoorzitter schriftelijk mee of zij met inachtneming van het advies de klacht gegrond acht en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en, zo ja, welke.
2. Indien het Bestuur van het advies van de interne Klachtencommissie afwijkt dient zij dit te onderbouwen.
3. De termijn van 20 schooldagen kan met ten hoogste 20 schooldagen worden verlengd. Deze verlenging wordt met opgaaf van redenen gemeld aan de klager, de aangeklaagde, de Directievoorzitter en de Interne Klachtencommissie.
4. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard, treedt de Directievoorzitter in overleg met de aangeklaagde over de te nemen vervolgstappen.

#### **Artikel 2.14 - Geheimhouding**

Alle betrokkenen in de klachtenprocedure hebben de plicht tot geheimhouding ten opzichte van ‘derden’. Informeren van ‘derden’ tijdens en na de klachtenprocedure is in handen van de Centrale Directie. Informeren geschiedt niet eerder dan nadat de klager en de aangeklaagde hierover zijn geïnformeerd.

### **Artikel 2.15 - Registratie**

1. Wanneer een melding wordt omgezet in een formele klacht, dan wordt hiervan aantekening gemaakt in het dossier van de klager en van de aangeklaagde. De Centrale Directie en schooldirecteur leggen samen een dossier aan van de klachtbehandeling (trajectdossier).
2. De interne Vertrouwenspersoon kan een persoonlijke administratie bijhouden. De interne Vertrouwenspersoon is niet verplicht deze persoonlijke administratie in een procedure te overleggen en wordt in ieder geval na de procedure vernietigd.
3. De interne Vertrouwenspersoon vernietigt het persoonlijk archief zodra de klachtenprocedure is afgerond.
4. Het advies van de interne Klachtencommissie en het gemotiveerde besluit van het Bestuur worden maximaal 5 jaar opgenomen in het dossier van aangeklaagde en klager.

## HOOFDSTUK 3 - Externe klachtenbehandeling

### Artikel 3.1 - Aansluiting en taken Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (Geschillencommissie)

1. Het VOvA is aangesloten bij de externe Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (Geschillencommissie).
2. De Geschillencommissie geeft een niet-bindend advies aan het Bestuur over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het Bestuur en / of de Centrale Directie te nemen besluiten.
3. De Geschillencommissie 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 Geschillencommissie 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 Geschillencommissie heeft beëindigd.
4. De procedure van de klachtencommissie is te lezen op de website van de Geschillencommissie: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) en ligt ter inzage bij de Centrale Directie. Afhankelijk van de complexiteit van de klacht neemt de behandeling bij de Geschillencommissie circa 6 maanden in beslag.

### Artikel 3.4 - Procedure na advies Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (Geschillencommissie)

1. Binnen 20 schooldagen na het advies van de Geschillencommissie deelt het Bestuur - voor zover dat niet door de Geschillencommissie is gedaan - aan de klager, de aangeklaagde, de Schooldirecteur en de Directievoorzitter het oordeel van de Geschillencommissie mee over de gegrondheid van de klacht. Daarnaast meldt het Bestuur de zienswijze van het Bestuur over dit advies.
2. Deze termijn kan met ten hoogste 20 schooldagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bestuur via de Directievoorzitter met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de Geschillencommissie.

## **HOOFDSTUK 4 - Slotbepalingen**

### **Artikel 4.1 - Openbaarheid**

De Centrale Directie en de schooldirecteuren zorgen ervoor dat het Klachtenreglement VOvA binnen de school in ieder geval te vinden is bij P&O en bij de GMR en deelraden.

Voor leerlingen, ouders en medewerkers is een digitale versie beschikbaar op de website van de school. Het Klachtenreglement leerlingen vo van het VOvA is openbaar en toegankelijk voor iedereen en wordt in ieder geval opgenomen op de website van het VOvA.

### **Artikel 4.2 - Evaluatie en vaststelling Klachtenreglement**

Het Klachtenreglement wordt tenminste eens in de 4 jaar geëvalueerd door het Bestuur, de Directievoorzitter, een der Vertrouwenspersonen en de GMR.

### **Artikel 4.3 - Positie medewerkers en leerlingen**

1. Geen enkele medewerker of leerling mag in zijn positie binnen het VOvA worden geschaad vanwege het enkele feit dat hij als klager of aangeklaagde, dan wel op enigerlei andere wijze, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals in dit reglement neergelegd.
2. Een medewerker of leerling die, in welke hoedanigheid dan ook, betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement is redelijkerwijs gehouden hieraan loyaal mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

### **Artikel 4.4 - Wijziging Klachtenreglement**

Dit Klachtenreglement kan tussentijds door het Bestuur worden gewijzigd of worden ingetrokken, op voorstel van de Centrale Directie met inachtneming van de vigerende bepalingen en na instemming van de GMR. Wijzigingen worden besproken met de GMR.

### **Artikel 4.5 - Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin het Klachtenreglement niet voorziet, beslist het Bestuur.
2. De bijlagen zijn onderdeel van het Klachtenreglement.
3. Dit Klachtenreglement treedt in werking op de op de voorzijde vermelde datum van vaststelling.
4. Dit Klachtenreglement is vastgesteld door het Bestuur met instemming van de GMR.

## **Bijlage 1 Adressen en contactpersonen**

### **Statutair Bestuur Voortgezet Onderwijs van Amsterdam**

Stichting ROC van Amsterdam e.o.  
Fraijlemaborg 141  
1102 CV Amsterdam

### **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs Stichting Onderwijsgeschillen**

Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Tel: 030-2809590  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

### **Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam**

Overschiestraat 17  
1062 HN Amsterdam  
Tel: 020-3058866

### **Ouder en Kind Teams Amsterdam**

(wijk gebonden teams)  
Centrale Tel: (020) 55 55 961  
[www.oktamsterdam.nl](http://www.oktamsterdam.nl)

### **Meldpunt discriminatie Amsterdam**

Oostenburgervoorstraat 142  
1018 MR Amsterdam  
Tel: (020) 6385551  
[discriminatie@mdra.nl](mailto:discriminatie@mdra.nl)  
[www.mdra.nl](http://www.mdra.nl)

### **Vertrouwensinspectie**

Meldpunt Vertrouwensinspecteur (extern) – Tel: 0900 - 1113 1111

### **Zedenpolitie**

Tel: 0900 – 8844

## **Bijlage 2 Invulling functies op naam (per april 2019)**

*Het actuele overzicht is opgenomen op de site van VOvA. Hieronder is een aantal namen opgenomen van belangrijke personen en hun functies per april 2019.*

### **Interne Vertrouwenspersonen voor leerlingen op de schoollocaties:**

Bredero Beroepscollege	:	Astrid Anches, Roy van Eer
Bredero Mavo	:	Eelco van der Steen
De nieuwe Havo	:	Iris Blufpand
Hubertus & Berkhoff	:	Vjodor Gransjean, Sabrina de Vink
Hyperion Lyceum	:	Annette Bosscher, Floris Steinhart
Luca praktijkschool	:	Myrna Rozenblad
Cburg College	:	Edmond Monsanto
Tobiaschool	:	Rienke Bijpost
Vox klassen	:	Bas Huijbers

### **Interne Klachtencommissie ROCvA - ROCvF en VOvA**

Adres	:	Postbus 2584, 1000 CN Amsterdam
Voorzitter	:	dhr. J. Huizing (externe)
Ambtelijk Secretaris	:	mw. J.M.M. Wellen (externe)
Leden op voordracht voorzitter GMR VOvA	:	invulling per schooljaar
Leden op voordracht Directievoorzitter	:	invulling per schooljaar