



**MERCURIUS
COLLEGE**

Karrepad 2

2623 AP Delft

015 241 00 25

info@mercuriuscollege.nl

www.mercuriuscollege.nl

Klachtenregeling

April 2025

Inleiding

Op het Mercurius College vinden we het belangrijk dat iedereen op een respectvolle manier met elkaar omgaat en dat onze leerlingen en medewerkers zich veilig en prettig voelen op school. Mocht er een vraag of probleem zijn, dan kijken we eerst samen met de betrokkenen naar een oplossing.

Wanneer een leerling of ouder/verzorger een klacht heeft, wordt deze bij voorkeur eerst besproken met de betrokkene ~~deent~~. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan hij/zij zich wenden tot de mentor. Indien de klacht na overleg met de mentor niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan deze worden voorgelegd aan de teamleider. Als ook dit geen passend resultaat oplevert, kan de leerling of ouder/verzorger de klacht voorleggen aan het College van Bestuur.

Wanneer een medewerker een klacht heeft, wordt dit bij voorkeur eerst besproken met de direct betrokken collega. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de medewerker zich wenden tot de teamleider. Indien de klacht na overleg met de teamleider niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de medewerker de kwestie voorleggen aan het college van bestuur.

In sommige gevallen blijft een verschil van mening bestaan, ondanks ieders inzet. In deze gevallen geldt deze klachtenregeling.

De vertrouwenspersonen kunnen de medewerker, leerlingen of ouder/verzorger met een klacht (in zake ongewenst gedrag) aanhoren, bijstaan, begeleiden en meedenken over opties die het probleem mogelijk kunnen oplossen. Daarbij heeft de voorkeur dat eerst wordt getracht om tot een oplossing te komen binnen de eigen organisatie.

Klachtindeling, de vier categorieën:

1. Klachten op het niveau van de klas (leerling, klassenverband of docent)
Betreft elke vorm van ongewenst gedrag: (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie en racisme.
Te aanspreekpunt voor het bespreken en/of oplossen van klacht: - Betreffende docent of mentor. - Vertrouwenspersoon kan begeleiden.
2. Klachten op schoolniveau (Organisatorische klachten)
Denk aan: maatregelen/ nalatigheid van personeel, schoolleiding, bestuur. Ook pedagogische klachten en elke vorm van ongewenst gedrag.
Te aanspreekpunt voor bespreken en/of oplossen van klacht: - Teamleider (s); schoolleiding. - Vertrouwenspersoon kan begeleiden en/of meedenken over opschalen naar klachtencommissie en wijze van klachtindiening.
3. Seksuele intimidatie
Klachten van deze aard worden besproken met:
 - a. de interne vertrouwenspersoon of de
 - b. de externe vertrouwenspersoonHierbij dient opgemerkt te worden dat de interne vertrouwenspersoon een meldingsplicht heeft aan het bestuur en het bestuur heeft een meldingsplicht aan de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Er zal altijd

vertrouwelijk met de meldingen omgegaan worden. De externe vertrouwenspersoon heeft geen meldingsplicht. Zij zijn wettelijk verplicht geheim te houden wat leerlingen, ouders of personeelsleden van een school hun toevertrouwen. De aangifte wordt door het schoolbestuur gedaan. Indien de melding betrekking heeft op het bestuur zal de Raad van Toezicht dit overnemen.

4. Discriminatie

Deze klachten worden gemeld aan de non-discriminatie codecommissie, het meldpunt hiervan is de Vereniging van Vrije Scholen [Vereniging van Vrijescholen](#). Dit kan via de interne vertrouwenspersoon of het bestuur.

Is bespreking van klachten niet mogelijk of onvoldoende gebleken, of vereist het probleem een andere aanpak, dan kan het probleem of de klacht schriftelijk aan de hiervoor aangewezen interne vertrouwenspersoon, of bij de externe vertrouwenspersoon worden gemeld. Het Mercurius College heeft een interne vertrouwenspersoon voor leerlingen en ouders/verzorgers en een interne vertrouwenspersoon voor personeel. Contactgegevens zijn gepubliceerd op de website [Home - Mercurius College](#) en in de schoolgids.

Procedure voor het indienen van klachten

Wanneer er binnen de interne organisatie geen oplossing gevonden wordt voor de klacht, kan de klager de formele klacht schriftelijk indienen. Dan wordt de volgende procedure gevolgd:

- Op elke schriftelijke klacht volgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Indien de klacht betrekking heeft op een situatie waarbij de interne vertrouwenspersoon een rol speelt, informeert het college van bestuur de beklagde. Het college van bestuur kan de klager wijzen op de ondersteuning van een andere vertrouwenspersoon.
- Intern wordt de klacht gemeld bij de directeur-bestuurders die de huidige stand van zaken inventariseert en overlegt welke handelwijze het meest recht doet aan de klacht. Ook stelt de directeur-bestuurder de beklagde op de hoogte van het feit dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend.
- Zijn de klachten niet oplosbaar, dan wordt de klacht – in overleg met de klager – doorgezonden naar de externe klachtencommissie, onder toevoeging van de stand van zaken.

Klachtenregeling

Artikel 1: begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuur: de natuurlijke persoon/personen of het orgaan volgens de statuten belast met het bestuur van de instelling voor voortgezet onderwijs;
- b. raad van toezicht: de natuurlijke persoon/personen of het orgaan belast met het toezicht op het onder 1 a bedoelde bestuur;
- c. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7;

- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een (ex)-lid van) het personeel, (een lid van) het bestuur, of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- e. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
- f. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) het bestuur, een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend of (ex-) leerling;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de aangeklaagde.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, kan over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon.
2. Een klager neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directeur-bestuurders, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bestuur of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 7.

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bestuur van het Mercurius College benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan één of meer interne vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar het bestuur of de klachtencommissie.
3. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids-) relatie tot de inbrenger van de klacht of de aangeklaagde. Wanneer dit wordt geconstateerd wordt doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon.
5. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt. Hetzelfde geldt voor de aangeklaagde. Let op: de vertrouwenspersoon die de klager begeleidt, kan niet dezelfde persoon zijn als de vertrouwenspersoon die de aangeklaagde ondersteunt.
7. De interne 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.
8. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

9. De interne vertrouwenspersoon kan het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde zaken.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bestuur.
Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde 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. Indien aanwezig afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening en ondertekening.
2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Voor dergelijke klachten is door het Mercurius College een Klokkenuidersregeling vastgesteld.
3. De klacht dient binnen één jaar na de (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de aangeklaagde te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bestuur als de klacht daar is ingediend en het bestuur 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 bestuur of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bestuur

1. Als klager zijn klacht indient bij het bestuur, kan deze de klacht afhandelen.
2. Het bestuur meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.
4. Als het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bestuur de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bestuur, die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.

Het Mercurius College is aangesloten bij de Landelijke Commissie voor Geschillen WMS (LCG WMS), postbus 85191, 3508 AD Utrecht info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bestuur zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bestuur.

Artikel 9: Beslissing bestuur op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bestuur informeert het medezeggenschapsorgaan 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.

Artikel 11: 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 12: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de interne vertrouwenspersoon en het medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Mercurius'.
3. Deze regeling treedt in werking direct na vaststelling.

Vastgesteld door het college van bestuur in de vergadering van 13 mei 2025 na instemming van de medezeggenschapsraad op 7 mei 2025.