



De Meerwaarde

Geloof in elk Talent!

KLACHTENREGELING



Inhoudsopgave

Klachtenregeling voortgezet onderwijs De Meerwaarde.....	3
Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:	3
Artikel 2 Voortraject klachtindiening (informeel traject)	3
Artikel 3 Benoeming en taak contactpersoon	3
Artikel 4 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	4
Artikel 5 Openbaarheid.....	4
Artikel 6 Het indienen van een klacht.....	4
Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	4
Artikel 8 Instelling en taken Landelijke Klachtencommissie en adres	5
Artikel 9 De procedure bij de Landelijke Klachtencommissie	5
Artikel 10 Intrekken van de klacht	5
Artikel 11 Besluitvorming door het bevoegd gezag	5
Artikel 12 Informereren GMR	5
Artikel 13 Evaluatie.....	5
Artikel 14 Wijziging van het reglement	6
Artikel 15 Overige bepalingen	6
Artikelsgewijze toelichting	7
Artikel 1 onder 5.....	7
Artikel 1 onder 6.....	7
Artikel 3	7
Artikel 4	7
Artikel 4, tweede lid	7
Artikel 4, vierde lid	8
Artikel 6, eerste lid.....	8
Artikel 7, eerste lid.....	8
Artikel 12	8

Klachtenregeling voortgezet onderwijs De Meerwaarde

Het bevoegd gezag, de Stichting voor Protestants-Christelijk Voortgezet Onderwijs voor Barneveld en Omstreken, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord hebbende de contactpersonen en de vertrouwenspersonen 05-10-2017 en gehoord hebbende de medezeggenschapsraad, 05-10-2017, stelt de volgende Klachtenregeling voortgezet onderwijs vast.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de nieuwe modelklachtenregeling Klachtencommissie GCBO.

Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: Stichting voor Protestants Christelijk Voortgezet Onderwijs De Meerwaarde
2. instelling: De Meerwaarde
3. bevoegd gezag: voorzitter college van bestuur
4. klachtencommissie: commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan
6. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan
7. klacht: klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan
8. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3
9. vertrouwenspersoon.: de persoon als bedoeld in artikel 4

Artikel 2 Voortraject klachtindiening (informeel traject)

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 het contact niet tot een oplossing leidt met de betreffende medewerker, legt de klager het probleem voor aan diens leidinggevende (teamleider, stafhoofd, directie of bestuurder).
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3 Benoeming en taak contactpersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over drie contactpersonen, minimaal één mannelijke en één vrouwelijke, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. De contactpersonen verwijzen bij klachten naar de betreffende medewerker, diens leidinggevende, de directeur en/of de bestuurder of naar één van de vertrouwenspersonen. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersonen na overleg met de medezeggenschapsraad.
4. Voor de overige rollen, taken en verantwoordelijkheden verwijzen we naar de regeling contact- en vertrouwenspersonen van De Meerwaarde.

Artikel 4 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. 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.
3. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd of ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden op hoofdlijnen.

Artikel 5 Openbaarheid

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

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager kan de klacht indienen bij de onafhankelijke landelijke klachtencommissie (zie artikel 8 en 9) of bij het bevoegd gezag (zie artikel 7).
2. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft; c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft; d. 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 het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
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 de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Op de ingediende klacht (geadresseerd aan de genoemden in art.1) wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag of de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Het bevoegd gezag deelt de directie schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie.
4. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Indien het bevoegd gezag de klacht zelf behandelt, wordt er een onderzoek ingesteld. Klagers en aangeklaagden worden beiden gehoord (hoor- en wederhoor). Na het onderzoek stelt het bevoegd gezag de feiten vast en kwalificeert de feiten. Tenslotte bepaalt het bevoegd gezag welke gevolgen aan de uitslag van het onderzoek gegeven wordt.
6. 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 de klachtencommissie.
7. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8 Instelling en taken Landelijke Klachtencommissie en adres

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie, uitgaande van Verus, Vereniging voor katholiek en christelijk onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl

Het adres van de Landelijke Klachtencommissie:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) voor Protestants-Christelijk Onderwijs

Contact

T: 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

F: 070-3020836

E: info@gcbo.nl

Bezoekadres

Gebouw Tauro
Koninginnegracht 19
2514 AB Den Haag

Postadres

Postbus 82324
2508 EH Den Haag
070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

Artikel 9 De procedure bij de Landelijke Klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (bijlage I).

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 10 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij het bestuur of de Landelijke Klachtencommissie de klacht intrekt, wordt dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag en de directie meegedeeld.

Artikel 11 Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde/verweerder, de directie van school en de Landelijke Klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of 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 aangeklaagde en de Landelijke klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 12 Informeren GMR

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over ieder oordeel van de Landelijke Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 13 Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen, contactpersonen met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 15 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien, opnieuw vastgesteld en treedt vanaf 07-11-2017 in werking.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder 5

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.

Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.