



Klachtenregeling SKOzok

Inhoudsopgave

Inleiding	3
KLACHTENREGELING SKOzoK	4
Artikel 1	4
Artikel 2. Voortraject klachtindiening	4
Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon	4
Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon	5
Artikel 5. Openbaarheid	5
Artikel 6. Het indienen van een klacht	6
Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	6
Artikel 8. Instelling en taken externe klachtencommissie	6
Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie	6
Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag	7
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad	7
Artikel 12. Evaluatie	7
Artikel 13. Wijziging van het reglement	7
Artikel 14. Overige bepalingen	7
Artikelsgewijze toelichting	8
Bijlage 1 Beknopte procedure klachtenregeling op de scholen (leerling)	10
Bijlage 2 Beknopte procedure klachtenregeling werknemers	11

Definitief besluit

Instemming is verkregen van de GMR d.d. 19 maart 2019.

Aldus vastgesteld door het bevoegd gezag van SKOzoK d.d. 19 maart 2019.

Mevrouw drs. I.C.A.N. Sluiter
 Voorzitter College van Bestuur SKOzoK
 Pastoor Jansenplein 21
 5504 BS Veldhoven
www.skozok.nl

Inleiding

Artikel 14 van de WPO schrijft voor dat schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de wetgeving kunnen ouders en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

De regeling beoogt een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze 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 een beroep gedaan worden op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en procedure-mogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Hier dient College van Bestuur te worden gelezen.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het College van Bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld. Op bladzijde 10 is een beknopte procedure opgenomen voor de scholen, op pagina 11 voor de collega's.

KLACHTENREGELING SKOzoK

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Stichting SKOzoK;
2. instelling: Stichting SKOzoK, kantoorhoudende Pastoor Jansenplein 21; 5504 BS Veldhoven;
3. bevoegd gezag: het College van Bestuur van SKOzoK;
4. klachtencommissie: de 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 waaronder stagiaires en leraren in opleiding, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school/stichting betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school/stichting betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een 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/stichting betrokken persoon of orgaan.
8. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
9. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
10. Ambtelijk secretaris: een persoon die door het bevoegd gezag wordt benoemd als onderdeel van de klachtenregeling en zorgt voor het snel en correct verlopen van de procedures. De ambtelijk secretaris is ook bij de zitting aanwezig om het verslag van de zitting op te maken.

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 voor aan de directie.
3. De klager kaart het probleem vervolgens aan bij de contactpersoon, hij/zij kan doorverwijzen naar de interne vertrouwenspersoon, die indien nodig naar de externe vertrouwenspersoon doorverwijst.
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. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. 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.
2. Het CvB benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over een vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Deze vertrouwenspersoon is verbonden aan SKOzoK en als zodanig interne vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad daarnaast ten minste één externe vertrouwenspersoon, die geen deel uitmaakt van de schoolgemeenschap van een van de scholen of van het bevoegd gezag. De vertrouwenspersonen kunnen niet optreden als gemachtigde van klager/ aangeklaagde.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De 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.
4. De vertrouwenspersoon heeft daarnaast de volgende taken:
 - Hij of zij gaat na of klager het stappenplan heeft gevolgd dat school hanteert ter oplossing van klachten binnen de school;
 - Hij of zij gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt hier desgevraagd bij;
 - Hij of zij geeft de klager voorlichting over de klachtenprocedure;
 - Hij of zij onderhoudt tijdens de klachtenprocedure in overleg met de klager het contact met de school.
5. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zijn in zijn/haar hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
6. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.
8. Het College van Bestuur wijst een ambtelijk secretaris aan. De ambtelijk secretaris wordt benoemd als onderdeel van de klachtenregeling en zorgt voor het snel en correct verlopen van de procedures. De ambtelijk secretaris is ook bij de zitting aanwezig om het verslag van de zitting op te maken. De ambtelijk secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6. Het indienen van een formele klacht

1. De klager kan een formele klacht indienen bij het bevoegd gezag (via de ambtelijk secretaris, mailadres klachten@SKOzoK.nl) of rechtstreeks bij de externe klachtencommissie. Een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend.
2. 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 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 het bevoegd gezag of 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.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kunnen zij de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de externe klachtencommissie.
4. 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 externe klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs (GCBO).
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

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar de landelijke klachtencommissie onderwijs:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 10. 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, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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 bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de 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 mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. De schoolvakanties hebben een opschortende werking voor alle in dit reglement genoemde termijnen.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

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

Artikel 12. Evaluatie

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

Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.
4. Deze regeling is vastgesteld op 19 maart 2019 en treedt vanaf die datum 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 externe 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 4a Reglement Landelijke klachtencommissie Onderwijs).

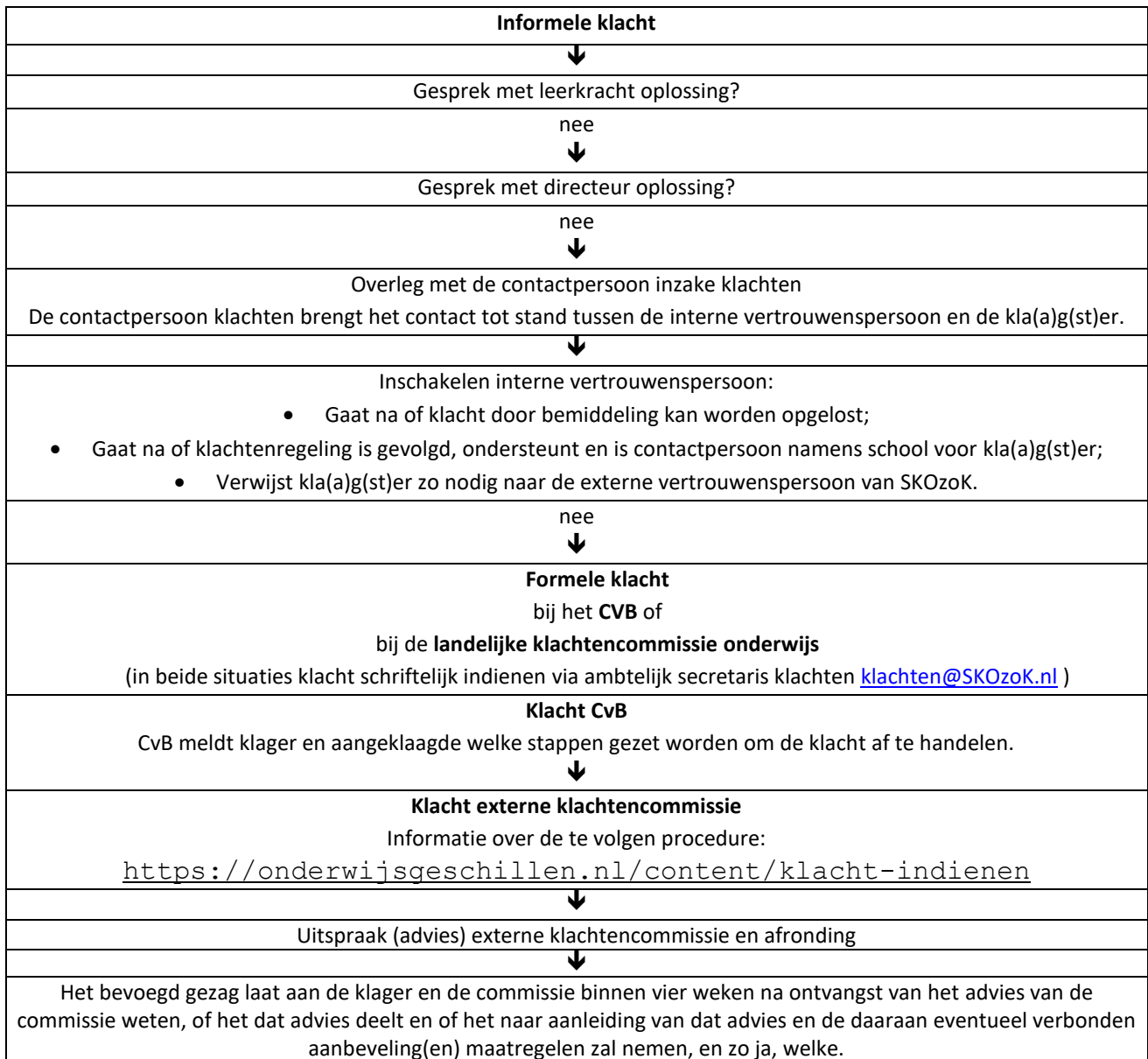
Artikel 7, eerste lid

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.

Bijlage 1 Beknopte procedure klachtenregeling op de scholen (leerling/ouder)



Bijlage 2 Beknopte procedure klachtenregeling medewerkers

