

Klachtenregeling definitief

KLACHTENREGELING
Stichting Dunamare Onderwijsgroep



Het bevoegd gezag van de Stichting Dunamare Onderwijsgroep;

gelet op de bepalingen van de Wet op de expertisecentra, de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs en de wet medezeggenschap op scholen;

gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs vast.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Definities

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: de onder het bevoegd gezag ressorterende organisatorische eenheid;
- b. De landelijke Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in Hoofdstuk 3;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag, (een lid van) de raad van toezicht of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van het bevoegd gezag, dan wel het personeel;
- e. de interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- f. de externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag, (een lid van) de raad van toezicht of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. het bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Stichting Dunamare Onderwijsgroep;

Hoofdstuk 2

Interne behandeling van de klachten

Artikel 2 De reguliere interne procedure

1. In eerste instantie wordt getracht klachten op te lossen via de school, indien gewenst met behulp van een vertrouwenspersoon. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt naar de aard van de klacht.
 - a. klacht met betrekking tot beslissingen, dan wel het nalaten daarvan. De klager zal zich in eerste instantie wenden tot degene die de beslissing heeft genomen (besluitnemer). Levert dit niet het gewenste resultaat op dan kan de klager zich met de klacht wenden tot de leidinggevende van de besluitnemer.
 - b. Indien de onder a vermelde procedure niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klager zich wenden tot de naast hogere leidinggevende.
 - c. klacht met betrekking tot gedragingen dan wel het nalaten daarvan. De klager zal zich in eerste instantie wenden tot degene die de gedraging betreft. Levert dit niet het gewenste resultaat op dan kan de klager zich wenden tot de rector/directeur van de school.
 - d. Indien de onder a, b of c vermelde procedure niet tot het gewenste resultaat leiden kan de klager zich wenden tot het College van Bestuur van Dunamare.
2. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht, zoals vermeld in lid 1 niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures zoals hieronder beschreven.
3. Deze klachtenregeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke bepaling voor de klager openstaat of heeft opengestaan.
4. De klager kan zich bij de voorbereiding van een beroep op de landelijke klachtencommissie laten bijstaan door een intern en/of extern vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De interne vertrouwenspersoon: aanwijzing, taken en procedure

1. Een school beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen, zo mogelijk één van het mannelijk en één van het vrouwelijk geslacht, die voor klager kunnen functioneren als aanspreekpunt bij klachten van bijzondere aard.
2. De rector/directeur wijst de vertrouwenspersonen aan. De aanwijzing geschiedt, nadat de medezeggenschapsraad van de school hierover is gehoord.
3. De vertrouwenspersoon op wie een klager een beroep doet, gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien de bemiddeling niet leidt tot een oplossing van de klacht meldt de vertrouwenspersoon dit in overleg met de klager bij de rector/directeur. Hij verwijst de klager desgewenst naar de externe vertrouwenspersoon ter voorbereiding van het beroep op de landelijke klachtencommissie.

4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
6. Iedere vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de rector/directeur schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden.
7. Indien de rector/directeur op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met taken belaste persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een minderjarige leerling van de school, informeert de rector/directeur het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag treedt onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, bedoeld in artikel 6 van de Wet op het onderwijstoezicht. De vertrouwenspersoon heeft in de hierboven genoemde gevallen een meldingsplicht aan het bevoegd gezag.

Artikel 4 Procedure externe vertrouwenspersoon

Klagers wenden zich in eerste instantie tot een daartoe aangewezen interne vertrouwenspersoon, indien echter daartoe in voorkomende gevallen aanleiding bestaat of de klacht de directeur/rector dan wel interne vertrouwenspersoon betreft kunnen klagers zich direct wenden tot de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 5 De externe vertrouwenspersoon: benoeming, taken en procedure

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee externe vertrouwenspersonen, bijvoorkeur één van het mannelijk en één van het vrouwelijk geslacht, die voor klagers functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de extern vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats, nadat de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad hierover is gehoord.
3. De extern vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij de voorbereiding van het beroep op de landelijke klachtencommissie en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. De extern vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
6. De extern vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

7. Iedere vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
8. Indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met taken belaste persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een minderjarige leerling van de school, treedt het bevoegd gezag onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, bedoeld in artikel 6 van de Wet op het onderwijstoezicht. De extern vertrouwenspersoon heeft in de hierboven genoemde gevallen een meldingsplicht aan het bevoegd gezag.

Hoofdstuk 3 Externe klachtenbehandeling:

De Landelijke Klachtencommissie

Artikel 6 Werkwijze

1. De landelijke klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - (on)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
2. De landelijke klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie heeft beëindigd.
3. De landelijke klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Het zal tevens ter kennis worden gebracht van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Artikel 7 De samenstelling van de landelijke klachtencommissie

1. Samenstelling en benoeming/ontslag van de klachtencommissie geschiedt op landelijk/regionaal niveau - evenals de vaststelling van een reglement voor die commissie.
2. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in deze klachtencommissie.

Artikel 8 Het indienen van een klacht

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
2. De rector/directeur dan wel een lid van het College van Bestuur kan vanwege de complexiteit en de ernst van een klacht, de bij hem ingediende klacht bij de landelijke commissie in behandeling geven.

3. Klager zal in principe éérst de beschikbare interne procedures dienen te hebben doorlopen, vóórdat hij een klacht kan indienen bij de landelijke commissie. Alleen bij ernstige klachten - ter beoordeling van de landelijke commissie - kan rechtstreeks een beroep worden gedaan op deze landelijke commissie.
4. De rector/directeur dan wel een lid van het College van Bestuur kan, in afwachting van de uitkomsten van deze procedure, een voorlopige voorziening treffen
5. Na ontvangst van de klacht deelt de landelijke klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke commissie de klacht intrekt, deelt de commissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.
8. Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
9. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
10. Van een mondeling ingediende klacht wordt meteen door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
11. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
12. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
13. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag omkleed met redenen gemeld.
14. Indien op enig moment in deze procedure mocht blijken dat klager ten onrechte een klacht heeft ingediend, dan kunnen er in overleg met beklagde en de schooldirectie vervolgstappen worden genomen.

Artikel 9 Vooronderzoek

1. De landelijke klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
2. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.
3. Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.
4. De landelijke klachtencommissie kan ten behoeve van het onderzoek deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de rector/directeur van de school of de voorzitter van het college van bestuur vereist.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De voorzitter van de landelijke klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting, waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De aanklager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - de namen en de functie van de aanwezigen;
 - een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 11 Advies

1. De landelijke klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De commissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de vertegenwoordiger van het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de commissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de vertegenwoordiger van het bevoegd gezag.
4. De commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 12 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de landelijke klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 13 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag, aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de vertegenwoordiger van 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 de vertegenwoordiger van 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.

Artikel 14 Slotbepalingen.

1. Het bevoegd gezag, legt deze regeling op elke vestiging ter inzage. Het stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
2. De regeling wordt eenmaal per jaar met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.
3. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne en externe vertrouwenspersonen, de landelijke klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsrad(en) geëvalueerd.
4. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de externe vertrouwenspersoon .
5. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag..
6. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum waarop met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad overeenstemming is bereikt.

Aldus na verkregen positief advies van de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad door het College van Bestuur vastgesteld en ondertekend in de vergadering van de dato 22 mei 2008.

Door: A. Strijker,

Voorzitter College van Bestuur

Bijlage 1

Klachtenprocedure

klager <-----> aangeklaagde

+---- vertrouwenspersoon voor klagers

+-----externe vertrouwenspersoon

|.....interne voorprocedure

+---- klachtencommissie ---> 1. Mededeling aan
(binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht);

|

+---- bevoegd gezag a. klager
 b. aangeklaagde
 c. bevoegd gezag

2. Binnen vier weken na ontvangst klacht hoorzitting
3. Binnen vier weken na hoorzitting advies aan bevoegd gezag
4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) besluit aan:
 - a. klager
 - b. aangeklaagde
 - c. klachtencommissie
 - d. directie school

Bijlage 2

Naam interne vertrouwenspersonen (van de school)

.....

Naam externe vertrouwenspersonen

- mevrouw T. Greeuw (di t/m vrij)
- mevrouw G.L.T. Knijff (ma/di/do)
- mevrouw D.A. Bakker (di/woe/vrij)
- mevrouw S.W. Luyt (ma t/m do)

De vertrouwenspersonen zijn bereikbaar via
het algemene nummer van de GGD Kennemerland:
023 – 789 16 00.

Bijlage 3

Klachten Registratieformulier

Naam (externe) vertrouwenspersoon:

Naam klager:

Naam aangeklaagde:

Naam school /directeur:

Naam eventuele andere betrokkenen:
(ouders/verzorgers, getuigen)

Datum:

Korte beschrijving klacht:

Ondernomen acties+ datum elke actie:

Eventueel doorverwezen naar:

Resultaten ondernomen acties/verwijzing

Bijlage 4

Vermelding in de schoolgids

Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat u een klacht heeft. Onze school heeft een klachtenregeling (op school ter inzage) en is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie. Gebruikelijk is, dat u een klacht eerst bespreekt met de leerkracht of degene die een onwelgevallig besluit heeft genomen. Komt u er niet uit, wendt u zich dan tot de directeur/rector en in tweede instantie tot het College van bestuur van Dunamare.

Elke school heeft een vertrouwenspersoon voor klachten. Voor onze school is dat... De vertrouwenspersoon is telefonisch te bereiken op het nummer van de school:.... De vertrouwenspersoon kan u verwijzen naar de instanties die uw klacht behandelen. Ook kunt u contact opnemen met de (onafhankelijke) externe vertrouwenspersoon van de school. Dit kan via de vertrouwenspersoon van de school of via....