

Klachtenregeling **Vereniging van Scholen met de Bijbel Dr. G. van Goor**

Vooraf

De klachtenregeling zoals door het bevoegd gezag (=schoolbestuur) is vastgesteld is gebaseerd op de modelklachtenregeling van De Besturenraad. Deze is op landelijk niveau opgesteld met instemming van besturenorganisaties, vakorganisaties, schoolleiderorganisaties en ouderorganisaties.

Deze klachtenregeling ligt voor een ieder ter inzage op alle scholen en staat vermeld op de website van de schoolvereniging.

De klachtenregeling is van toepassing op alle mogelijke soorten klachten. Ook klachten op het gebied van seksuele intimidatie vallen derhalve onder deze regeling.

Het is goed er op te wijzen dat het in het menselijk verkeer gebruikelijk is, voordat we in het officiële traject komen van het (mogelijk) indienen van een klacht, eerst de normale weg te bewandelen om problemen of onduidelijkheden op te lossen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel, schoolleiding en bevoegd gezag op een juiste wijze worden afgehandeld.

Als er klachten worden ingediend valt dit meestal op terreinen van pedagogische, didactische en schoolorganisatorische zaken. Het gaat hier bijvoorbeeld om de sfeer in een groep, de begeleiding van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie.

Het is zaak dat in deze situaties het onderstaande traject wordt bewandeld:

- De ouders nemen contact op met de groepsleerkracht. Onder contact wordt verstaan een persoonlijk gesprek. Een telefoontje is niet voldoende. De groepsleerkracht dient de directie van de school op de hoogte te brengen van het gesprek. Wanneer bij een kind meerdere disciplines binnen de school betrokken zijn, zoals de intern begeleider, is het raadzaam om hem/haar bij het gesprek te betrekken.
- Wanneer ouders het gevoel hebben dat zij door de leerkracht niet naar tevredenheid zijn gehoord, dienen zij zich te richten tot de directie van de school. Ook hier gaat het weer om een persoonlijk gesprek.
- Wanneer ouders het gevoel hebben nog niet naar tevredenheid te zijn gehoord, kunnen zij zich wenden tot het bestuur.

Indien sprake is van deze fase, dan geldt de voorliggende klachtenregeling.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **school**: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. **commissie**: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- 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 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 de aangeklaagde;
- e. **contactpersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. **vertrouwenspersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- 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 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. **werkweken**: bepalend is het vakantierooster zoals is vastgesteld door het bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag heeft de adjunct-directeuren aangewezen als contactpersoon op de scholen van de vereniging.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Het streven is om twee vertrouwenspersonen aan te stellen, een man en een vrouw. Het heeft de voorkeur dat de vertrouwenspersonen vanuit hun maatschappelijke functie dan wel arbeidsverleden, deskundig zijn.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de leden van het schoolbestuur.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. 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.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag wordt eenmaal per jaar besproken in de vergadering van het AB (Algemeen Bestuur).

Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee leden van het schoolbestuur, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. De bestuursleden dienen een onafhankelijke positie in te nemen ten aanzien van de te behandelen klacht. Indien er betrokkenheid wordt geconstateerd, dan wordt het betreffende lid vervangen bij de behandeling van de betreffende klacht.
3. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
4. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

Artikel 6 Zittingsduur

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag. De klacht wordt schriftelijk ingediend, geadresseerd aan het Postbusnummer van het schoolbestuur (Postbus 83, 3750 GB Bunschoten-Spakenburg).
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de bovenschools directeur aan de leden van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie. Dit wordt uitgevoerd door de bovenschools directeur (als uitvoerend vertegenwoordiger van het bevoegd gezag).
6. Na ontvangst van de klacht gaat de bovenschools directeur na of de volgende stappen genomen zijn:
 - Is er door de klager contact opgenomen met de groepsleerkracht? Onder contact wordt verstaan een persoonlijk gesprek. De groepsleerkracht dient de directie van de school op de hoogte te brengen van het gesprek.
 - Is er door de klager contact opgenomen met de directie van de school? Ook hier gaat het weer om een persoonlijk gesprek.
7. Indien de stappen zoals vermeld in lid 6 niet genomen zijn, deelt de bovenschools directeur de klager mee dat dit alsnog dient plaats te vinden alvorens de klacht ontvankelijk kan worden verklaard.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de klacht
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 2, 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 tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.
6. Uitvoering van het gestelde in dit artikel vindt plaats door de bovenschools directeur (als uitvoerend vertegenwoordiger van het bevoegd gezag).

Artikel 10 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De klachtencommissie van het bevoegd gezag 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 werkweken na ontvangst van de klacht.
2. De klager 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:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd
6. Het verslag wordt ondertekend door de beide leden van de klachtencommissie.

Artikel 12 Advies

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

Artikel 13 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie aanwezig zijn.

Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Zie hiervoor het gestelde in artikel 5.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.

Artikel 15 Beslissing op advies

1. Het schriftelijk advies van de klachtencommissie wordt behandeld in een vergadering van het AB (Algemeen Bestuur). In deze vergadering vindt de besluitvorming plaats.
2. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school 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.
3. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
4. De termijn kan met ten hoogste vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
5. Het is niet mogelijk om tegen het oordeel bij het schoolbestuur in beroep te gaan.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 16 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. Dit gebeurt jaarlijks middels de schoolgids van de scholen (verkorte versie). Daarnaast is de klachtenregeling te vinden op de website van de schoolvereniging (gehele versie).

Artikel 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd. Na eventuele bijstelling wordt de nieuwe regeling opnieuw vastgesteld voor de volgende periode van 4 jaar.

Artikel 18 Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

Artikel 19 Landelijke klachtencommissie

Zoals vermeld in artikel 15, lid 5, is het niet mogelijk om tegen het besluit in beroep te gaan. Indien één van de partijen zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, dan kan men zich wenden tot de landelijke klachtencommissie. Alvorens men dit doet is het verstandig om eerst in contact te treden met de vertrouwenspersoon voor een onafhankelijk advies.

Gegevens::

Klachtencommissie Christelijk Onderwijs

Postbus 694

2270 AR Voorburg

Tel. 070 - 386 16 97

Fax 070- 348 12 30

e-mail: info@klachtencommissie.org

website: www.klachtencommissie.org

De regeling is vastgesteld op 23-06-2010

<u>Inhoudsopgave</u>	Pagina
Vooraf	1
<u>Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen</u>	
Artikel 1	2
<u>Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten</u>	
<i>Paragraaf 1 De contactpersoon</i>	
Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon	3
<i>Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon</i>	
Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	3
<i>Paragraaf 3 De klachtencommissie</i>	
Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie	3
Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie	4
Artikel 6 Zittingsduur	4
<i>Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie</i>	
Artikel 7 Indienen van een klacht	4
Artikel 8 Intrekken van de klacht	4
Artikel 9 Inhoud van de klacht	5
Artikel 10 Vooronderzoek	5
Artikel 11 Hoorzitting	5
Artikel 12 Advies	5
Artikel 13 Quorum	5
Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling	5
<i>Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.</i>	
Artikel 15 Beslissing op advies	6
<u>Hoofdstuk 3 Slotbepalingen</u>	
Artikel 16 Openbaarheid	7
Artikel 17 Evaluatie	7
Artikel 18 Overige bepalingen	7
Artikel 19 Landelijke klachtencommissie	7