De Meerwaarde

Geloof in elk Talent!

KLACHTENREGELING

Beleidsdocument

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
2.0	maart 2023	G. Dijkstra	Concept
2.0	14-3-2023	MT	Vastgesteld
2.0	30-3-2023	GMR	Ingestemd
2.1	27-03-2024	HR	Revisie n.a.v. gewijzigde organisatiestructuur
2.2	02-04-2024	Secretariaat	Vastgesteld SLO d.d. 02-04-2024
3.0	30-05-2024	Secretariaat	Instemming GMR d.d. 30-05-2024

Inhoudsopgave

Artikel 1. Begripsbepalingen ... 3
Artikel 2. Voortraject klachtindiening (informeel traject) ... 3
Artikel 3. Benoeming en taken van de contactpersoon ... 3
Artikel 4. Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon ... 4
Artikel 5. Openbaarheid van de klachtenregeling ... 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 van de onafhankelijke landelijke klachtencommissie ... 5
Artikel 9. De procedure bij de Landelijke Klachtencommissie ... 5
Artikel 10. Intrekken van de klacht ... 5
Artikel 11. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie ... 5
Artikel 12. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de landelijke klachtencommissie ... 5
Artikel 13. Informeren GMR ... 6
Artikel 14. Vertrouwelijkheid ... 6
Artikel 15. Evaluatie ... 6
Artikel 16. Wijziging van het reglement ... 6
Artikel 17. Overige bepalingen ... 6
Artikelsgewijze toelichting preambule ... 7
- Artikel 1 onder 5 ... 7
- Artikel 1 onder 8 ... 7
- Artikel 2 ... 7
- Artikel 3 ... 7
- Artikel 4 ... 7
- Artikel 4, eerste lid ... 8
- Artikel 4, tweede lid ... 8
- Artikel 4, vijfde lid ... 8
- Artikel 6, eerste lid ... 8
- Artikel 7, eerste lid ... 9
- Artikel 11 ... 9
- Artikel 13 ... 9
- Routekaart bij klachten ... 10

Klachtenregeling voortgezet onderwijs De Meerwaarde

Het bevoegd gezag, de Stichting voor Protestants-Christelijk Voortgezet Onderwijs voor Barneveld en Omstreken gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR), stelt de volgende klachtenregeling Voortgezet Onderwijs vast.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de nieuwe modelklachtenregeling GCBO april 2021

Artikel 1. Begripsbepalingen

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: 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, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon ;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon (extern): persoon als bedoeld in artikel 4;
8. 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, tegen wie een klacht is ingediend;
9. 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 betrokken persoon of orgaan (aangeklaagde).

Artikel 2. Voortraject klachtindiening (informeel traject)

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 ter oplossing voor aan diens leidinggevende (afdelingsleider, coördinator bij afdeling bedrijfsvoering, , directie of bestuurder).
3. De klager kan met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon hierover contact opnemen.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de GMR twee contactpersonen , minimaal 1 mannelijke en 1 vrouwelijke contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersonen na overleg met de GMR.

Artikel 4. Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de GMR ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
4. 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.
5. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
6. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren, indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5. 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 contactpersonen en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de onafhankelijke landelijke klachtencommissie (zie artikel 8) 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 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. 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 klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend, en het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager 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 mee dat zij de klacht onderzoekt.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het 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. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

4. 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.
5. 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 onafhankelijke landelijke klachtencommissie
6. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de onafhankelijke landelijke klachtencommissie.

Artikel 8. Instelling en taken van de onafhankelijke landelijke klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft, na hierover instemming te hebben verkregen van de GMR zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie, uitgaande van Verus, Vereniging voor katholiek en christelijk onderwijs.
2. Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissie GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

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 2508EH 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 meegedeeld.

Artikel 11. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag.

Artikel 12. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de landelijke klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde 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 schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 13. Informeren GMR

Het bevoegd gezag informeert de GMR terstond over elk 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 14. 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 15. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Artikel 16. Wijziging van het reglement

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

Artikel 17. 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 treedt in werking op …

De regeling is vastgesteld op 30-05-2024.

Artikelsgewijze toelichting preambule

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 8

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfkracht, of lid van de ouderraad of GMR.

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde. Hij/zij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de externe vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.
De "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" is van toepassing voor de externe vertrouwenspersoon.

Een externe vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling een externe vertrouwenspersoon en contactpersonen te benoemen. 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 externe 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 voeren.

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, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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.

De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie.

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, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. 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 de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht door het bevoegd gezag op te lossen.

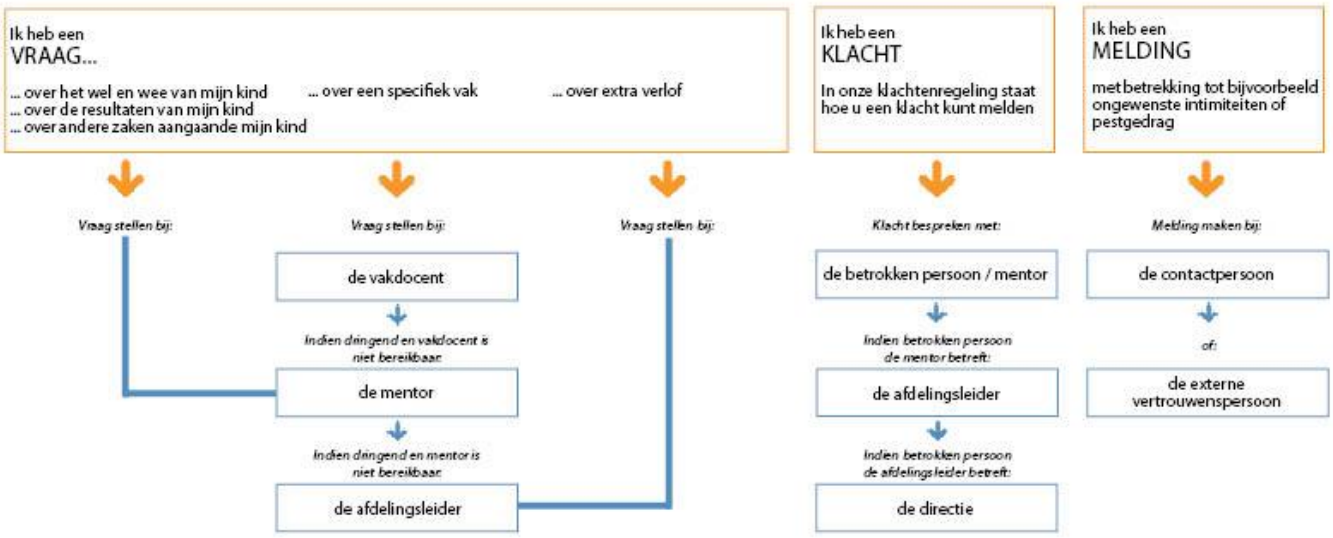
Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) 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 11

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de GMR instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

Routekaart bij klachten