

KLACHTENREGELING

Stichting Verderwijs

soort document: : Regeling

domein: : Bestuur

vastgesteld op: :19-06-2023

traject MR: n.v.t advies instemming

evaluatie: : **Juni 2027**

Stichting Verderwijs
Noordweg 12
3704 GN Zeist

www.verderwijs.nl
info@verderwijs.nl
+31(0)30-320 32 20

Inhoud

Inleiding:.....	3
Artikel 1: Begripsbepaling	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon	4
Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon	5
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling	5
Artikel 6: Het indienen van een klacht.....	5
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	6
Artikel 8: De klachtencommissie.....	6
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	6
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	6
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan	7
Artikel 12: Vertrouwelijkheid	7
Artikel 13: Evaluatie	7
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	7
Artikel 15: Overige bepalingen	7
Contactgegevens	8

Inleiding:

Een klacht kan gaan over een beslissing of het gedrag van een medewerker van de school, het college van bestuur of iemand anders die aan onze scholen verbonden is. Iedereen die met één van onze scholen te maken heeft kan een klacht indienen zoals: ouders, leerlingen, medewerkers, stagiaires of vrijwilligers.

Wij hechten veel waarde aan een goede verstandhouding met en tussen ouders, leerlingen en medewerkers en we doen ons uiterste best om klachten te voorkomen. Helaas blijft altijd het risico bestaan dat zaken niet goed verlopen. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer een klacht is ontvangen, onderzoeken wij altijd eerst om de klacht op te lossen op het niveau waar de klacht is ontstaan of bij de directie.

Bij ernstige zaken, bijvoorbeeld het vermoeden van seksuele intimidatie, agressie of geweld, wordt u voor de leerlingen direct doorverwezen naar de interne vertrouwenspersoon. Deze taak is bij een orthopedagoog of leerkracht belegd. Medewerkers kunnen een melding doen bij de directie of direct contact opnemen met onze externe vertrouwenspersoon.

Ook kunt u bellen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie. Bij de landelijke Inspectie van het Onderwijs werken vertrouwensinspecteurs. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen kunnen een inspecteur benaderen bij problemen in en rond de school. De inspecteur adviseert, informeert en biedt zo nodig begeleiding bij de indiening van een formele klacht of het doen van aangifte.

Onze klachtenregeling is gebaseerd op de uniforme klachtenregeling die verstrekt is door de VBS: Onderwijsgeschillen, GCBO, PO-Raad, VO-raad, april 2021

Het bevoegd gezag van Stichting Verderwijs stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

School	Een schoollocatie vallende onder Stichting Verderwijs
Bevoegd gezag	Stichting Verderwijs
Directie	Degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
Klachtencommissie	de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
Klager	Een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
Contactpersoon	persoon als bedoeld in artikel 3
Vertrouwenspersoon	persoon als bedoeld in artikel 4
Verweerder	(een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
Klacht	klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

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 ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 .

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een 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 vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Onderwijsgechillen, GCBO, PO-Raad, VO-raad, april 2021.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De 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 contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
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 één 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. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

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 verweerder 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden 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 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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 verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: 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 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar (juni 2027) na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Verderwijs.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2023 .
4. De regeling is vastgesteld op op 24 mei 2023 door het College van Bestuur, na instemming van de MR op 23 mei 2023.

Contactgegevens

Vertrouwenpersoon voor leerlingzaken:

SO Noorderlicht: Renée Koops, rkoops@verderwijs.nl, 06 28 51 43 16

Joost Broekroelofs, jbroekroelofs@verderwijs.nl, 06 39 25 37 36

VSO Heuvelrug College: Anne Müller, amuller@verderwijs.nl, 06-28514371

Thom Holtgreve, tholtgreve@verderwijs.nl, 06-51265316

Vertrouwensinspecteur bij de inspectie van het Onderwijs: 0900-1113111 (tijdens kantooruren)

Vertrouwenspersoon voor medewerkers:

Monique Blaauw, blaauw.care.management@ziggo.nl, 06 15 05 53 07