



Klachtenregeling

Jacobus Fruytier scholengemeenschap



Preambule

De voorliggende klachtenregeling is grotendeels gebaseerd op de modelklachtenregeling, die door de GCBO is opgesteld. Deze modelklachtenregeling is toepasbaar voor alle sectoren van het onderwijs. In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. In het middelbaar en hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende cao's.

Deze modelklachtenregeling dient voor de VGS-scholen in nauwe samenhang te worden gezien met het door de VGS uitgegeven Identiteitsprofiel. Dit document is bedoeld als ondersteuning voor het christelijk/reformatorisch onderwijs bij hun identiteitsbeleid. Daarbij gaat het ook om de gedragsregels: hoe gaan we vanuit de Bijbelse kernwaarden en normen met elkaar om. De grondslag van de school is belangrijk. En dat niet alleen: deze grondslag moet in leer en leven uitgedragen worden door de bij de school betrokkenen en de in deze regeling genoemde externe vertrouwenspersoon, want het is de basis van de identiteit van de school. Dit vraagt om toerusting, vorming en dialoog. Concrete aanbevelingen hiervoor vindt u dan ook in de brochure 'Handreiking bij het VGS-Identiteitsprofiel'. Zowel het Identiteitsprofiel als de handreiking daarbij zijn te vinden op www.vgs.nl.

Een belangrijk principe bij de klachtafhandeling is de 'route van Mattheüs 18'. Dat houdt in dat een conflict eerst onder vier ogen dient te worden uitgesproken. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, meldt dit in principe bij degene die het probleem heeft veroorzaakt. Klager dient eerst indien mogelijk met de betrokkene zelf te spreken om tot een oplossing te komen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school of instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld.

Als dat niet lukt, meldt de klager dit bij de directie en zoekt waar nodig hulp bij de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.



Klachtenregeling Jacobus Fruytier scholengemeenschap

Het bevoegd gezag van de Jacobus Fruytier scholengemeenschap,

gehoord de medezeggenschapsraad,

stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: Jacobus Fruytier scholengemeenschap
2. bevoegd gezag: college van bestuur Jacobus Fruytier scholengemeenschap
3. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
4. 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 of orgaan;
5. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. 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.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

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 voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
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 vestiging ten minste één door het bevoegd gezag benoemde contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
2. 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 de klager en de aangeklaagde.

Artikel 4. Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. 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.
3. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren, indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.



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 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 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 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 de 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.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit 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 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 klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de klachtencommissie van de VGS, die is ondergebracht bij 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 <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>

Artikel 9. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie en vertrouwelijkheid

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.

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 10. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs:



http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 11. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de 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.

Artikel 12. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over ieder 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 13. Evaluatie

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

Artikel 14. Wijziging van het reglement

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

Artikel 15. 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 'Klachtenregeling Jacobus Fruytier scholengemeenschap'.

De regeling is vastgesteld op 1 november 2018.



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 verantwoordelijk 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 externe 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 externe 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 externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Overwogen kan worden te kiezen voor twee externe 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 externe 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 externe 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 externe 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 externe 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vierde lid

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De externe 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 4 Reglement Klachtencommissies GCBO).

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.