



Klachtenregeling

Stichting Primair Onderwijs Achterhoek
Lohmanlaan 23
7003 DJ Doetinchem

INHOUDSOPGAVE

Vooraf	3
U heeft een klacht en wat nu?	4
KLACHTENREGELING	5
Artikelsgewijze toelichting.....	8

Vooraf

De Stichting Primair Onderwijs Achterhoek (PRO8) is aangesloten bij de Afdeling Landelijke Commissie voor het Katholiek Onderwijs van de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs. Om aan te sluiten bij de werkwijze van deze Commissie is voor de klachtenregeling van PRO8 gebruik gemaakt van de Modelklachtenregeling van deze Klachtencommissies. Dit model is op sommige onderdelen aangepast / vertaald naar PRO8.

U heeft een klacht en wat nu?

Eerste stappen bij een klacht

Volgens de Klachtenregeling op uw school en van onze Stichting Primair Onderwijs Achterhoek (PRO8) zult u meestal met uw klacht eerst terecht komen bij:

1. de intern vertrouwenspersoon van de school, of
2. de extern vertrouwenspersoon van het bestuur.

Hieraan vooraf gaat dat u uw klacht zelf eerst probeert te bespreken met degene tegen wie deze gericht is of met de schoolleiding. U zet uw klacht pas door als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

In overleg met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten met uw klacht hogerop te gaan. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

Klacht indienen bij het schoolbestuur of de klachtencommissie

De meeste klachtenregelingen kennen de bepaling dat een klager zijn/haar klacht kan indienen bij het bestuur of eventueel rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Als u kiest voor het indienen van uw klacht bij het bestuur, bent u meteen aan het adres van degene die uiteindelijk ook over uw klacht beslist.

Als u kiest voor het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie, zal de klachtencommissie een oordeel geven over de gegrondheid van uw klacht en mogelijk adviseren over te treffen maatregelen. Dit oordeel en de eventuele aanbevelingen gaan naar het schoolbestuur (het College van bestuur). Dat beslist vervolgens of het oordeel van de klachtencommissie deelt en de maatregelen overneemt.

De wet biedt de mogelijkheid een klacht bij de klachtencommissie in te dienen; ook biedt de wet garanties dat er dan een onafhankelijk oordeel over de klacht komt. Besturen kunnen er voor kiezen om klachten die bij hen worden ingediend ter advisering voor te leggen aan de LKC. Als de indiener van de klacht daarmee instemt, neemt de LKC deze klacht in behandeling.

PRO8 is aangesloten bij:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs
Postbus 394
3440 AJ Woerden



Voor het opstellen van deze Klachtenregeling is gebruik gemaakt van de Modelklachtenregeling Klachtencommissies Bijzonder Onderwijs (herziene versie 1 maart 2017).

KLACHTENREGELING



Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder de Stichting Primair Onderwijs Achterhoek (PRO8);
2. instelling: (PRO8); ik heb instelling laten staan omdat het ook om het bestuurskantoor kan gaan
3. bevoegd gezag: (PRO8);
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een (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;
6. 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;
7. 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 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 voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. Hij/zij wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur kent deze taak toe aan een medewerker van de school en beslist over het beëindigen ervan. Dit wordt jaarlijks opgenomen in het werkverdelingsplan.

Artikel 4 Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Deze 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 interne – en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de school en op 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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of 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 of instelling 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 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 door naar de externe klachtencommissie, waarbij het bevoegd gezag aangesloten is.

Artikel 8 Instelling en taken klachtencommissie

Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, te weten:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs, afdeling Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs. 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 www.gcbo.nl.

Artikel 9 De procedure bij de klachtencommissie

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

Artikel 10 Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, 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 verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11 Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden 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 12 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13 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 14 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 PRO8.

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.

Ex-werknemers vallen niet onder het begrip klager zoals opgenomen in de klachtenregeling. In beginsel kunnen zij geen klacht indienen. De klachtencommissie heeft als beleid dat wanneer er bijzondere belangen zijn die verband houden met de doelstelling van het klachtrecht, een klacht van een ex-werknemer onder omstandigheden in behandeling kan worden genomen. De klacht moet dan wel voldoende losstaan van rechtspositionele aangelegenheden.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiair(e)s 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 interne vertrouwenspersoon 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/zij is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn/haar taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon.

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 vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. 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, tweede lid

De 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 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 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.

Over het al dan niet op verzoek van de klager bijstaan van de klager door de externe vertrouwenspersoon, vindt eerst overleg plaats met het bevoegd gezag. Hierbij gaat het om het bijstaan in de klachtprocedure en het verlenen van 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, vierde lid

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

Binnen PRO8 is aanvullend op de Klachtenregeling de Klokkeluidersregeling vastgesteld.

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.