

Klachtenregeling

naar het model van de VGS



Ds. Abraham Hellenbroekschool
Zwijndrecht

uitgaande van de VCORG (Vereniging voor Christelijk Onderwijs op Reformatische Grondslag)
te Zwijndrecht

Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Klachtenregeling VCORG	4

1 Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling, die gebaseerd is op de door de VGS beschikbaar gestelde modelklachtenregeling. In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) wettelijk 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 klachtenregeling dient in nauwe samenhang te worden gezien met het door de VGS uitgegeven en door ons bestuur gehanteerde Identiteitsprofiel.

In de voorliggende klachtenregeling is aansluiting gezocht bij de weg van Mattheüs 18. Een conflict dient eerst onder vier ogen 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 betrokkende 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, 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 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.

2 Klachtenregeling VCORG

Het bevoegd gezag van de Vereniging voor Christelijk Onderwijs op Reformatorische Grondslag, te Zwijndrecht, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: Ds. Abraham Hellenbroekschool te Zwijndrecht, vallend onder de Vereniging voor Christelijk Onderwijs op Reformatorische Grondslag te Zwijndrecht;
- b. bevoegd gezag: het bestuur van de school;
- c. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- e. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2 Voorfase 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 ter oplossing voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 De contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school kan na overleg met het medezeggenschapsorgaan een contactpersoon aanwijzen.
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.
3. De contactpersoon dient het doel en de grondslag van de school te onderschrijven, zoals staat verwoord in de statuten en de identiteitsdocumenten van de school.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

6. De vertrouwenspersoon brengt indien in een jaar op grond van artikel 4 lid 2 t/m 4 werkzaamheden zijn verricht, na afloop van het jaar aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.
7. De vertrouwenspersoon dient het doel en de grondslag van de school te onderschrijven, zoals staat verwoord in de statuten en de identiteitsdocumenten van de school.

Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de griffier 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 schoolgids en eventueel ook op de website van de school.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager kan met inachtneming van artikel 2 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;
 - 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.
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.

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 naar de klachtencommissie.

Artikel 8 De 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 www.gcbo.nl.

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken voor zover deze informatie gerelateerd is aan de klacht, 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 oordeel klachtencommissie

1. Binnen acht weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, 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 acht 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 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 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 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 geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Vereniging voor Christelijk Onderwijs op Reformatorische Grondslag te Zwijndrecht'.
3. Deze regeling treedt in werking op 11 november 2016

De regeling is vastgesteld op 9 november 2018.