

klachtenregeling CSG Eekeringe

Toelichting:

klachtenregeling voortgezet onderwijs

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor hun scholen vast te stellen en in te voeren. De landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties bereikten hierna een akkoord over één landelijk in te voeren Modelklachtenregeling.

Hiermee hoopten zij een zorgvuldige behandeling van klachten voor elke school te bereiken, waarbij zowel het belang van de betrokkenen als het belang van de school wordt gediend. De regeling geldt voor het primair en voortgezet onderwijs. Toch blijft het een model, dat desgewenst aangepast kan worden.

De wetgever kent de medezeggenschapsraad het instemmingsrecht toe met betrekking tot de vaststelling van de klachtenregeling aan de school.

Het bevoegd gezag van CSG Eekeringe, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling CSG Eekeringe vast. Het bovengenoemde model is daarbij aangepast aan de situatie zoals die binnen CSG Eekeringe, op het moment van het vaststellen van de regeling, is.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van)het personeel,(een lid van) de directie, (een lid van)het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

Overal waar in deze regeling directeur staat, kan ook bevoegd gezag gelezen worden.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op school tenminste één contactpersoon. Deze verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De directeur, benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. De school beschikt over een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De directeur kan de externe vertrouwenspersoon niet ontslaan als hij zelf onderwerp is binnen een klachtenprocedure. De directeur en de externe vertrouwenspersoon gaan dan in overleg met een adviserend orgaan (b.v. de MR)
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de externe klachtencommissie of de directeur.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door de directeur te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt per klacht, na de procedurele afronding daarvan en ook jaarlijks aan de directeur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 4: De klachtencommissie

Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en de directeur hierover adviseert.
2. CSG Eekeringe maakt gebruik van de diensten van een onafhankelijke externe klachtencommissie, hier verder te noemen klachtencommissie.
www.klachtencommissie.org telefonisch te bereiken via de Vereniging Besturenraad Protestants Christelijk Onderwijs 0348 744444

3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Paragraaf 5: De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. de directeur; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij de directeur wordt ingediend, neemt de directeur de klacht in behandeling en neemt na een procedure van hoor en wederhoor een beslissing. Als klager het niet eens is met deze beslissing dan heeft hij de mogelijkheid alsnog een klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie en verwijst de directeur de klager naar de externe vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de klachtencommissie of naar de directeur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. De directeur kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de directeur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 7: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, en indien van toepassing aan de directeur gemeld.

Artikel 8: Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de directeur vereist.

Artikel 9: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 10: Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de directeur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directeur.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de directeur te treffen maatregelen.

Paragraaf 6: Besluitvorming door de directeur

Artikel 11: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de directeur, 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directeur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de directeur 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.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 12: Openbaarheid

1. De directeur legt deze regeling op de school ter inzage.
2. De directeur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directeur, de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de directeur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 19: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2011

De regeling is vastgesteld op 30 mei 2011