

Klachtenregeling

Procedure bij problemen en klachten

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder CPO Noordkwartier;
2. bevoegd gezag: de directeur-bestuurder van CPO Noordkwartier;
3. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
4. probleemeigenaar: degene die een probleem ervaart;
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/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, die een klacht heeft ingediend;
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, tegen wie een klacht is ingediend;
7. probleem: een onduidelijkheid, miscommunicatie, wrovel tussen personen of andersoortige gebeurtenis, niet van een zodanige aard dat tot indiening van een klacht wordt overgegaan;
8. klacht: een formele 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, die het functioneren van de leerling, de ouder of de werknemer of de relatie tussen hen dusdanig belemmert dat van normaal functioneren geen sprake is;
9. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
10. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 5.

Artikel 2. Procedure bij een probleem/voorfase van klacht

Indien iemand een probleem op school of binnen Noordkwartier ervaart, kunnen de volgende stappen doorlopen worden:

1. De probleemeigenaar bespreekt het probleem met degene met wie hij of zij dit ervaart. Is dit bijvoorbeeld de leerkracht, dan gaat deze eerst met hem of haar in gesprek. Van dit gesprek wordt een notitie gemaakt in ParnasSys. De probleemeigenaar ontvangt hiervan een kopie.
2. Als de probleemeigenaar en degene met wie het probleem ervaren wordt er samen niet uitkomen, kan de probleemeigenaar in gesprek met de directeur van de school gaan. Dit gesprek wordt in een notitie vastgelegd in ParnasSys. De probleemeigenaar ontvangt hiervan een kopie.
3. Indien de probleemeigenaar liever eens spart met iemand van buiten de school, dan kan deze contact zoeken met onze externe vertrouwenspersoon (Jan Wibbens/Judith Visser) via 085-1055 055 of <https://hetvtb.nl/>
4. Leidt dit niet tot een gewenste oplossing, dan kan de probleemeigenaar een klacht indienen. Zie hiervoor artikel 3 in dit document; vanaf artikel 3.3.
5. Indien het door de probleemeigenaar ervaren probleem (een vermoeden van) huiselijk geweld, kindermishandeling of seksueel misbruik betreft, dan treedt hoofdstuk 4.6¹ van het sociaal veiligheidsplan in werking.

¹ Hoofdstuk 4.6: Protocol vermoeden van huiselijk geweld & kindermishandeling en seksueel misbruik in het onderwijs

Artikel 3. Procedure bij een klacht (interne procedure)

Bij het indienen van een klacht zijn de volgende stappen te onderscheiden:

1. De klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene met wie het probleem speelt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. De aangeklaagde/verweerder maakt van de inhoud van het gesprek en de gemaakte afspraken een notitie in het leerlingadministratie- en volgsysteem ParnasSys en brengt de directeur van de school op de hoogte. De klager ontvangt van het verslag een kopie.
2. Komt men er niet uit, dan bespreekt de klager het probleem met de directeur van de school. Ook deze maakt van de inhoud van het gesprek en de gemaakte afspraken een notitie in ParnasSys. De klager ontvangt van dit verslag een kopie.
3. Levert dit geen resultaat op, dan wordt er contact gezocht met de contactpersoon van de medezeggenschapsraad van de eigen school. Dit betreft een lid van de oudergeleding. Deze contactpersoon controleert of stap 1 en 2 van dit artikel gevolgd zijn. Indien dit zo is, verwijst deze de klager door naar de externe vertrouwenspersoon². Indien dit niet zo is, verwijst deze persoon naar de te doorlopen procedure.
4. De externe vertrouwenspersoon meldt dat er – indien de klager hiervoor toestemming heeft gegeven – wat aan de hand is en adviseert de directeur-bestuurder in de vervolgstap. De directeur-bestuurder bepaalt hoe deze klacht opgepakt gaat worden en wie hierbij betrokken worden.
Van elk gesprek en de gemaakte afspraken wordt ook een verslag gemaakt. De klager ontvangt hiervan een kopie.
5. Als de klacht niet is of wordt opgelost, kan de klager contact zoeken met de GCBO. De procedure hiervoor is beschreven in artikel 6 van dit document.

Artikel 4. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. Dit betreft een lid van de oudergeleding van de medezeggenschapsraad. 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 klager en aangeklaagde. De contactgegevens van de contactpersoon staan in ieder geval vermeld op de website van de school.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 5. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.³
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. 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.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

² Voor contactgegevens, zie bijlage 1.

³ Voor contactgegevens, zie bijlage 1.

4. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hij in zijn hoedanigheid verneemt, ook na een eventuele beëindiging van de taak als vertrouwenspersoon.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 6. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling met daarin 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 schoolgids, op de websites van de school en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 7. Het indienen van een klacht (Externe procedure)

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie van de GCBO (www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl). Dit geschiedt pas nadat de interne procedure als bedoeld in artikel 3 is doorlopen en dit niet tot een gewenste oplossing heeft geleid.
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. Na het verstrijken van de termijn van één jaar, zal de klacht in beginsel niet in behandeling worden genomen.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. 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 van de GCBO.

Artikel 8. De procedure bij de klachtencommissie

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

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

Contactgegevens van de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) kunt u terugvinden in bijlage 1.

Artikel 9. 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 zowel klager als verweerder in de gelegenheid zijn gesteld mondeling en/of schriftelijk te reageren op de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de Gemeenschappelijke 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 11. Evaluatie

De regeling wordt deze meegenomen in de jaarlijkse evaluatie van het SVP.

Artikel 12. Wijziging van het reglement

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

Artikel 13. Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.