

Klachtenregeling

Openbare Scholengroep Vlaardingen Schiedam (OSVS)

Het bevoegd gezag van de stichting OSVS, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende klachtenregeling vast.

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. de landelijke klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7;
- 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. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. 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;
- g. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De vertrouwenspersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon en legt de benoeming ter advisering voor aan de MR. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij/zij gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de lokale klachtenraad of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij/zij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 2: Onderzoek en bemiddeling

Artikel 3: De verplichte voorfase

1. Alvorens een klacht zoals bedoeld in paragraaf 3 van dit reglement in te dienen, wendt klager zich met zijn klacht tot de directeur van de school.
2. De directeur van de school bevestigt ommegaand de ontvangst van de klacht en stelt op basis van de klacht een onderzoek in naar de reden van de klacht. Van dit onderzoek maakt ten minste een gesprek met klager onderdeel uit. Indien dit de directeur van de school en klager geraden voorkomt, kunnen bij dit gesprek anderen aanwezig zijn.
3. De directeur van de school tracht op basis van de klacht en op basis van wat hem uit het onderzoek blijkt, te komen tot een minnelijke oplossing. Indien een minnelijke oplossing wordt bereikt, volgt daarvan een bevestiging aan de klager. Indien de klager en/of de directeur van de school daarop prijs stelt, vermeldt deze bevestiging de minnelijke oplossing.
4. Indien de bemiddeling niet slaagt, stelt de directeur van de school een verslag op van zijn bevindingen en visie op de klacht.
5. Indien de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk niet-ontvankelijk is, doet de directeur van de school daarvan mededeling aan de klager. Een onderzoek en bemiddeling kunnen in dat geval achterwege blijven.

Artikel 4: Lokale klachtenraad

1. Klager en/of de directeur van school kunnen de directeur-bestuurder van het bevoegd gezag verzoeken het onderzoek en bemiddeling over te dragen aan de lokale klachtenraad. In dat geval dient in deze paragraaf voor 'de directeur van de school' gelezen te worden: de directeur-bestuurder.
2. De lokale klachtenraad brengt het verslag van bevindingen en visie op de klacht uit in de vorm van een advies aan de directeur-bestuurder. Indien de beslissing van de directeur-bestuurder afwijkt van het advies van de lokale klachtenraad, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld.

Artikel 5: Termijnen voorfase

1. Indien klager niet binnen twee weken nadat hij de klacht heeft ingediend, de bevestiging zoals bedoeld in artikel 3, lid 2, heeft ontvangen, kan hij een klacht indienen overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.
2. Indien klager niet binnen zes weken nadat hij de klacht heeft ingediend het verslag van de bevindingen en visie op de klacht, zoals bedoeld in artikel 3, lid 4, heeft ontvangen, kan hij een klacht indienen overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.
3. De directeur van de school kan de termijn in lid 2 van dit artikel eenmalig verlengen met vier weken, of, indien de kwestie is voorgelegd aan de lokale klachtenraad, dertien weken. De termijn van dertien weken vangt niet eerder aan dan de datum van ontvangst van dat verzoek door de directeur-bestuurder.
4. De in deze paragraaf genoemde termijnen worden verlengd met zoveel dagen als er gedurende de termijn dagen zijn gevallen in de door de school gehanteerde schoolvakanties. De in deze paragraaf genoemde termijnen worden bovendien verlengd voor zover er sprake is van vertraging die redelijkerwijs aan klager is te wijten.
5. Verder uitstel is alleen mogelijk indien klager daarmee instemt.

Artikel 6: Samenstelling lokale klachtenraad

1. De lokale klachtenraad wordt geformeerd zodra sprake is van een verzoek zoals bedoeld in artikel 4 en bestaat uit twee leden en een voorzitter, aangewezen door het bevoegd gezag waarbij in ieder geval de voorzitter geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
2. De kosten die gemoeid zijn met de behandeling van de klacht komen voor rekening van het bevoegd gezag.
3. Het bevoegd gezag voorziet in de noodzakelijke voorzieningen om de lokale klachtenraad naar

behoren te kunnen laten functioneren.

4. De lokale klachtenraad wordt bijgestaan door een secretaris.

Paragraaf 3: De landelijke klachtencommissie

Artikel 7: De landelijke klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

2. Ter voldoening aan het bepaalde in lid 1 van dit artikel is het bevoegd gezag, met instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke klachtencommissie openbaar onderwijs.

3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

4. 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.

5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

6. De klachtencommissie vergewist zich ervan of sprake is geweest van de voorfase, zoals bedoeld in paragraaf 2 van deze regeling. Indien deze voorfase niet heeft plaatsgevonden, verwijst de commissie de klager naar het bevoegde gezag, tenzij klager daarvan geen verwijt kan worden gemaakt.

Artikel 8: Samenstelling landelijke klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.

3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.

6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 9: Zittingsduur landelijke klachtencommissie

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.

2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 4: De procedure bij de landelijke klachtencommissie

Artikel 10: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:

- a. het bevoegd gezag; of
- b. de landelijke 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 het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

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

Artikel 12: 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 10, 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, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 13: 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 het bevoegd gezag vereist.

Artikel 14: 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 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 15: Advies

1. De klachtencommissie beraadslaat en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, 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 het bevoegd gezag.
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 het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 16: Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 18: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur 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. 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 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.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 19: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 20: Evaluatie

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

Artikel 21: Wijziging van het reglement

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

Artikel 22: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting OSVS'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2012.

De regeling is opnieuw vastgesteld op 8 oktober 2018.

Besproken in het directie-overleg van	04-09-2018
Vastgesteld door het bestuur op	08-10-2018
Ingestemd/positief advies door de GMR op	08-10-2018
Besproken door Raad van Toezicht op (mededeling)	11-10-2018
Versie	0.2
Ingangsdatum	08-10-2018