



SKOzok
Klachtenregeling

Periodieke review:

Vierjaarlijks, of zoveel eerder als actualisatie van wet- en regelgeving noodzakelijk maakt.

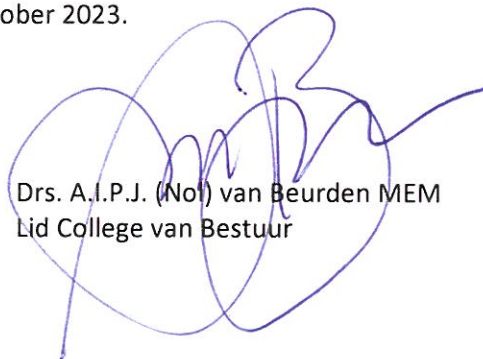
Definitief besluit

Aldus vastgesteld door het bevoegd gezag van SKOzoK op 12 oktober 2023.

Instemming is verkregen van de GMR op 4 oktober 2023.

A blue ink signature of Dr. ir. Corné H. Verhees, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke.

Dr. ir. Corné H. Verhees
Voorzitter College van Bestuur

A blue ink signature of Drs. A.I.P.J. (Noi) van Beurden MEM, featuring a large, circular loop and several smaller loops.

Drs. A.I.P.J. (Noi) van Beurden MEM
Lid College van Bestuur

Laan van Diepenvoorde 10-12
5582 LA Waalre
www.skozok.nl

INLEIDING

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen. De grondslag daartoe is artikel 14 van de Wet op het Primair Onderwijs.

Volgens de wetgeving kunnen ouders en medewerkers klachten indienen over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van het bevoegd gezag en de medewerkers. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in een school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. 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.

De regeling beoogt een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat moeten langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan bijvoorbeeld een klacht over het al dan niet toekennen van een ondersteuningsbehoefte ten behoeve van een passende onderwijsplek niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Het samenwerkingsverband Passend Onderwijs De Kempen voorziet in eerste instantie zelf in de behandeling van deze klachten.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld. Het klachtrecht heeft tenslotte ook een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

KLACHTENREGELING STICHTING SKOzoK

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Stichting SKOzoK;
2. instelling: Stichting SKOzoK, kantoorhoudende aan de Laan van Diepenvoorde 10-12 te Waalre;
3. locatieleiding: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag en onder aansturing van de regiodirectie van de school, de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. regiodirectie: degene(n) bij wie de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van een verzameling scholen in een aangewezen regio berust;
5. bevoegd gezag: het College van Bestuur van SKOzoK;
6. 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 anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
7. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. vertrouwenspersoon: persoon, organisatie of instantie als bedoeld in artikel 4;
9. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
10. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
11. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
12. secretariaat: het secretariaat van Stichting SKOzoK draagt zorg voor de coördinatie ten behoeve van de klachtenregeling alsmede voor de opname van de klacht in een centraal klachtenregister.

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 ter oplossing voor aan de locatieleiding van de school, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de regiodirectie van de school, tenzij de aard, ernst en strekking van de klacht vraagt om afhandeling door het bevoegd gezag.

Artikel 3: Coördinatie van de klacht

1. De locatieleiding en/of (regio)directie van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon ten behoeve van het coördineren van een klachtvraag.
2. Het bevoegd gezag wijst het secretariaat van de instelling aan als contactpersoon ten behoeve van het coördineren van een klachtvraag.
3. 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 of -instantie.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon of -instantie

1. Het bevoegd gezag benoemt te behoeven van de scholen en instelling na overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) ten minste één vertrouwenspersoon of een beroepsmatige vertrouwensorganisatie of -instantie, die respectievelijk dat functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school, de instelling en het bevoegd gezag.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie, de namen en de bereikbaarheid van contactpersonen én de vertrouwenspersoon of -instantie voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de scholen en instelling.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de regiodirectie van de school, bij het bevoegd gezag of bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
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 worden ingediend, tenzij de klachtencommissie (LKC) anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De regiodirectie, het bevoegd gezag of de klachtencommissie (LKC), afhankelijk van waar de klacht is ingediend, bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie (LKC) waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie (LKC) na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij de regiodirectie respectievelijk het bevoegd gezag, dan kan het de klacht zelf afhandelen.
2. De regiodirectie respectievelijk 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 de regiodirectie en het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie (LKC).
4. Als de regiodirectie respectievelijk het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het klager naar de klachtencommissie (LKC) waarbij de school en/of instelling is aangesloten.

Artikel 8: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

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

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl

W: www.onderwijsgeschillen.nl

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken 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 het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de locatieleiding en regiodirectie 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 vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
3. De schoolvakanties hebben een opschortende werking voor alle in dit reglement genoemde termijnen.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond 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 (of voorafgaand daaraan) 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: Evaluatie

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

Artikel 14: 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 of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting SKOzoK'.
3. Deze regeling treedt in werking op daags na vaststelling door het bevoegd gezag.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 onder 6

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen hetgeen waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de Klachtencommissie (LKC) 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.

Bij personen die 'anderszins' deel uitmaken van de organisatie kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder 10

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de organisatie 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 4, derde lid

In artikel 1 onder 8 en artikel 4 is bepaald dat de rol van vertrouwenspersoon ook kan worden waargenomen door een beroepsmatige onafhankelijke organisatie of instantie.

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de locatieleider en/of (regio)directie van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Indien nodig kan er voor gekozen worden om onafhankelijke (van klager, de vertrouwenspersoon en SKOzoK) professionele bemiddeling in te zetten.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de regiodirectie, het bevoegd gezag of de klachtencommissie (LKC) en verleent desgewenst bijstand. 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 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij de regiodirectie van de school, het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door de regiodirectie en/of het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie (KLC) 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 of de instelling op te lossen.

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. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in deze klachtenregeling.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g en artikel 16 lid van de Wet Medezeggenschap op scholen (WMS) heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.