

Klachtenregeling

Zo nu en dan gebeuren er dingen op school waar iemand het niet mee eens is. In de meeste gevallen kan dat worden opgelost door te praten met degene om wie het gaat, of met de schoolleiding. Dan wordt een klacht in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding afgehandeld. Maar soms lukt dat niet, of kan je met je klacht juist niet terecht bij de betrokkene zelf. Voor zulke gevallen is er op de school een klachtenregeling. Niet alleen (ex)leerlingen en ouders of verzorgers kunnen een klacht indienen, maar ook personeelsleden, directieleden of mensen die op een andere manier bij de school betrokken zijn. De klacht kan gaan over de handelingen of beslissingen van een personeelslid, de directie, op het bevoegd gezag of op andere mensen die een functie bij de school hebben.

De klachtenregeling is terug te vinden op de website van de school of opvraagbaar bij mevrouw S. Wagenaar (de interne vertrouwenscoördinator).

Interne vertrouwenscoördinator

Als overleg met de betrokkene of de schoolleiding niet tot een oplossing leidt, kan de klager terecht bij een contactpersoon binnen de school, de interne vertrouwenscoördinator.

De interne vertrouwenscoördinator is onafhankelijk en legt uit hoe de klachtenprocedure werkt. Deze persoon lost het probleem niet op, maar verwijst u naar de juiste persoon of de externe vertrouwenspersoon.

Deze interne vertrouwenscoördinator is mevrouw S. Wagenaar (s.wagenaar@prodokkum.nl)

Externe vertrouwenspersoon

Voor het indienen van een officiële klacht verwijst de interne vertrouwenscoördinator door naar een vertrouwenspersoon buiten de school. Onze school is voor de externe vertrouwenspersoon aangesloten bij GGD Fryslân. De vertrouwenspersoon handelt de klacht af volgens een vaste procedure en behandelt alle zaken strikt vertrouwelijk en is geen verantwoording schuldig aan de school. Hierdoor kunt u vrijuit spreken en een klacht voorleggen.

De externe vertrouwenspersoon biedt ondersteuning bij de afhandeling van individuele meldingen/klachten van leerlingen, ouders en medewerkers van scholen. Mocht er sprake zijn van meerdere partijen dan wordt het meersporenbeleid ingezet; iedere partij krijgt dan een eigen vertrouwenspersoon. Daarnaast kan de externe vertrouwenspersoon ook adviseren als het gaat om preventie, beleid, consultering en kunnen zij voorlichting geven. Omdat de vertrouwenspersoon werkzaam is binnen de Jeugdgezondheidszorg, is zij bekend met de sociale kaart en kan zij zo nodig verwijzen naar het Jeugdgezondheidsteam en/of experts op het gebied van anti-pestbeleid. De externe vertrouwenspersoon voor onze school is: Anita Miedema. Zij is te bereiken via telefoonnummer 06-28524514 of via e-mail a.miedema@ggdfryslan.nl

Meer info

GGD Fryslân heeft een folder ontwikkeld 'Vertrouwenspersoon voor jongeren'. Deze folder is te downloaden via de website van GGD Fryslân, www.ggdfryslan.nl. Ook de meldingsregeling 'Ongewenst gedrag binnen het onderwijs' is te downloaden via de website van GGD Fryslân.

GGD Fryslân
Postbus 612
8901 BK Leeuwarden

KLACHTENREGELING PRO Dokkum

PRO Dokkum Praktijkonderwijs

Het bevoegd gezag van Stichting Christelijk Praktijkonderwijs Noord-Oost Friesland (PRO Dokkum) heeft, na de medezeggenschapsraad gehoord te hebben, de volgende Klachtenregeling vastgesteld.

Algemene toelichting

In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling 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 Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: PRO Dokkum (Stichting Christelijk Praktijkonderwijs Noord-Oost Friesland);
- b. bevoegd gezag: het Bestuur van de Stichting Christelijk Praktijkonderwijs Noord-Oost Friesland;
- c. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, de directie of een anderszins bij de school betrokken persoon of orgaan;
- e. verweerder: (een lid van) het personeel, de directie, het bevoegd gezag of

een anderszins bij de school 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 interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: De interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school wijst na overleg met de medezeggenschapsraad een contactpersoon aan, de interne vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon

Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad een externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klachten begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
5. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de naam en de bereikbaarheid van de interne- externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de LKC 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 en de naam en het adres van de school 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 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 LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
 6. Als de school niet bij de LKC is aangesloten stuurt het secretariaat van de LKC na overleg met de klager het klaagschrift aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze 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 LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst deze de klager naar de LKC.

Artikel 8 De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie van de Besturenraad Verus.

Op 17 mei 2015 is de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs opgericht. Voor de afhandeling van klachten in het bijzonder onderwijs kan men terecht bij één loket, Het adres van de commissie is:

GCBO

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

Postbus 82324 2508 EH Den Haag

tel. 070 386 16 97

www.GCBO.nl

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-povo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de school en de LKC 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 LKC.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van de LKC 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 het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe 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 PRO Dokkum'.
3. Deze regeling treedt in werking op de datum dat de MR hiermee ingestemd heeft.

De Klachtenregeling is vastgesteld door de medezeggenschapsraad op 24 januari 2023.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder e

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de school kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder f

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld lid van de medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. Hij/zij dient uit hoofde van de uitoefening van zijn/haar taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van extern vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de extern vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De extern vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" zowel op de contactpersoon als op de externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Er is voor PRO Dokkum een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon benoemd en voor de school een intern vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking.

De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Artikel 4, eerste lid

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag van PRO Dokkum.

Artikel 4, tweede lid

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de

ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De externe vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de school verzwakken.

Hoewel de externe vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de externe vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. 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 4, vijfde lid

De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en deze de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in de artikel 14, zevende lid Wpo, artikel 24b, zevende lid Wvo en artikel 23, zevende lid Wec. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS).

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele

klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g WMS heeft de medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.