

Klachten- regeling onderwijs



maart 2013

Klachtenregeling Stellingwerf College

Inhoud

Hoofdstuk 1: begripsbepalingen

Algemeen
Artikel 1

Hoofdstuk 2: behandeling van de klachten

Artikel 2: aanstelling en taken vertrouwenspersoon
Artikel 3: aansluiting bij en taken klachtencommissie
Artikel 4: indienen van een klacht
Artikel 5: inhoud van de klacht
Artikel 6: beslissing op advies

Hoofdstuk 3: slotbepalingen

Artikel 7: openbaarheid
Artikel 8: evaluatie
Artikel 9: wijziging van het reglement
Artikel 10: overige bepalingen

Hoofdstuk 1: begripsbepalingen

Algemeen

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.

Indien dit echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Verder dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat langs die lijn te worden afgehandeld, bijvoorbeeld zoals aangegeven in het reglement eindexamen.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

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

- h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen MR: ouders, leerlingen en personeel en namens het bevoegd gezag, de directeur.

Hoofdstuk 2: behandeling van de klacht

Paragraaf 1: de vertrouwenspersoon

Artikel 2: aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De 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 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 klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluit.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 2: de klachtencommissie

Artikel 3: aansluiting bij en taken klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen.
2. De klachtencommissie van deze Stichting 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.
3. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 4: indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. bevoegd gezag c.q. de directeur
 - 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 het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij van toepassing wordt aangegeven 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 terstond 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. Het bevoegd gezag deelt de afdelingsleider van de betrokken afdeling van de school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 5: 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 4, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een volledige 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 schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de afdelingsleider van de betrokken afdeling gemeld.

Paragraaf 3: besluitvorming bevoegd gezag

Artikel 6: beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de afdelingsleider van de betrokken afdeling 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 7: openbaarheid

1. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van de school.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 8: evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de schoolleiding, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 9: wijziging van het reglement

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

Artikel 10: overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'
3. Deze regeling treedt in werking na instemming medezeggenschapsraad en aanstelling vertrouwenspersoon.