



SCHOLENGROEP KATHOLIEK ONDERWIJS

Flevoland en Veluwe

Klachtenregeling SKO 2017

Woord vooraf

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in onze scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en/of overig personeel) en schoolleiding worden opgelost of afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling van een klacht die op een school gemeld wordt niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van de scholengroep Katholiek Onderwijs Flevoland – Veluwe.

Met ingang van 1 augustus 1998 is de onderwijswetgeving gewijzigd en is het klachtrecht als onderdeel van de Kwaliteitswet ingevoerd. Volgens deze Kwaliteitswet kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel.

Met de voorliggende klachtenregeling beoogt SKO een zorgvuldige behandeling van klachten. Hiermee wordt niet alleen het belang van klagers gediend. Het klachtrecht heeft tevens een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de scholen op eenvoudige wijze signalen die gebruikt kunnen worden ter ondersteuning bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op de scholen.

Scholen kunnen te maken krijgen met uiteenlopende klachten. Zo kunnen klachten gaan over organisatorische maatregelen (o.a. rooster, gebouw, schoonmaak), onderwijskundige maatregelen (o.a. strafmaatregelen, didactiek), klachten over ongewenst gedrag (o.a. pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie, geweld en radicalisering).

Wij gaan er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten en verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groep leerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen.

Zowel de scholen als het bestuur spannen zich in om een veilig (school) klimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de organisatie te creëren. Een veilig (school) klimaat is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze scholen/organisatie betrokken zijn; personeel, ouders en leerlingen van de SKO. Een voorwaarde hierin is dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan.

Deze regeling is vastgesteld door het College van Bestuur op 11/10./2017.

Deze regeling is ter instemming voorgelegd aan de GMR op 18/09/2017.

Deze regeling is besproken door het Directieberaad op 02/10/2017.

De Klachtenregeling SKO 2010 is met vaststelling van deze klachtenregeling geheel ingetrokken en vervangen door deze regeling.

Deze regeling wordt jaarlijks (als onderdeel van het jaarverslag) geëvalueerd.

College van Bestuur SKO, Lelystad, 11/10/2017

Met onderstaande personen kan eveneens contact worden gezocht in het kader van deze klachtenregeling.

SKO

Binnen SKO is Jeroen Wezenberg (bestuurssecretaris) het eerste contactpersoon voor de toepassing van deze klachtenregeling. Jeroen Wezenberg is te bereiken op telefoonnummer 0320 -225040.

Vertrouwensinspecteur

Per sector in het onderwijs zijn vertrouwensinspecteurs aangesteld. Zij vormen een aanspreekpunt voor iedereen die bij de school betrokken is: leerlingen, ouders, schooldirecteuren, schoolbestuur, interne contactpersonen en externe vertrouwenspersonen. De vertrouwensinspecteurs geven onafhankelijk advies in geval van seksueel misbruik, seksuele intimidatie, (lichamelijk) geweld, grove pesterijen, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme etc. en bieden bijstand en begeleiding bij het zoeken naar een oplossing, vinden van de juiste weg, indienen van een klacht of het doen van aangifte. Zij hebben geen aangifteplicht en zijn gebonden aan geheimhouding. U kunt de vertrouwensinspecteur bellen op 0900- 111 3 111.

Vertrouwenspersoon

Vanuit deze klachtenregeling zijn wij verplicht een interne contactpersoon en een externe vertrouwenspersoon aan te stellen. Mocht er sprake zijn van een ernstige klacht over een vorm van machtsmisbruik, dan kunnen leerlingen en of ouders / verzorgers een beroep doen op de interne contactpersoon (lees uw schoolgids) of de externe vertrouwenspersoon (GGD Flevoland).

De externe vertrouwenspersoon zoekt samen met de klagers naar een oplossing en ondersteunt hen bij eventuele verdere stappen. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Ook de gesprekken met deze persoon zijn strikt vertrouwelijk. U kunt de vertrouwenspersoon bellen op telefoonnummer 0320 276211.

Onderwijsconsulenten

Een onderwijsconsulent kan onafhankelijk advies geven over de onderwijsplaatsingsmogelijkheden van een leerling. Tevens kan een onderwijsconsulent bemiddelen in conflictsituaties rondom de ondersteuning van een leerling met extra ondersteuningsbehoefte op school (primair onderwijs, voortgezet onderwijs, speciaal onderwijs en MBO). Een onderwijsconsulent is niet inzetbaar als het gaat om doublure of niveaubepaling voortgezet onderwijs. U kunt de onderwijsconsulent bereiken op telefoonnummer 070-312 28 87.

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs

Schoolbesturen in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs, speciaal en voortgezet speciaal onderwijs en besturen van Regionale Expertisecentra en MBO's zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling op te stellen. Eén van de onderdelen daarvan is het instellen van of aansluiten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze Commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij de desbetreffende school. U kunt de geschillencommissie Bijzonder Onderwijs bereiken op telefoonnummer 070-3861697.

KLACHTENREGELING SKO (versie 1, 25-7-2017)

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
2. bevoegd gezag: het College van Bestuur SKO;
3. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
4. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/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;
5. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. klacht: een 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.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of SKO 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 voor in eerste instantie aan de directie van de betreffende school of aan het College van Bestuur.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. 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.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon van haar taken na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur benoemt na overleg met de GMR ten minste één externe vertrouwenspersoon.
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 College van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

Artikel 5. Openbaarheid

De directies van de scholen alsmede het College van Bestuur zorgen ervoor dat de klachtenregeling, 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 SKO.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het College van Bestuur.
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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur of 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 College van Bestuur of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het College van Bestuur.

1. Als klager zijn klacht indient bij het College van Bestuur, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het College van Bestuur 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 College van Bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het College van Bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het College van Bestuur de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het College van Bestuur zich aangesloten bij de geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO).
2. 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 www.gcbo.nl

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

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

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

Artikel 10. Besluitvorming door het College van Bestuur.

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur 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 College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

Artikel 11. Informeren medezeggenschapsraad

Het College van Bestuur informeert de betreffende 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 12. Evaluatie

De regeling wordt jaarlijks na inwerkingtreding door het College van Bestuur geëvalueerd. Over de uitkomsten van deze evaluatie wordt de GMR geïnformeerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

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

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling SKO 2017.

De regeling is treedt in werking op.....

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder 5

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. 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. 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 schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school 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 3

De contactpersoon 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. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De 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 vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De 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 vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De 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.

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 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, vierde lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie 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. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

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 de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.