

Klachtenregeling

De klachtenregeling is alléén van toepassing wanneer men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, kan daarna overleg met onder anderen de leerlingbegeleider/mentor, de (locatie)directeur plaatshebben. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op onderstaande klachtenregeling.

Inhoud:

- 1 Aanhef
- 2 Begripsbepalingen
- 3 Behandeling van de klachten
- 4 Slotbepalingen

Bijlagen:

- A. Algemene toelichting
 - B. Artikelsgewijze toelichting
 - C. Schema klachtenprocedure
 - D. Protocol vertrouwenspersoon
 - E. Schema behorend bij protocol vertrouwenspersoon
 - F. Indelingsclassificatie van klachten
- Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs (zie http://www.geschillencies-klachtencies.nl/klachten_fs.htm)

1 AANHEF

Het bevoegd gezag van Catent, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;

gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende, op de modelregeling klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs van de VBKO van maart 1998 gebaseerde regeling vast.

Het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs van de landelijke klachtencommissie voor het katholiek primair en speciaal onderwijs, beroepsonderwijs, volwasseneneducatie en voorgezet onderwijs maakt integraal deel uit van deze klachtenregeling. Dit reglement is als bijlage bij deze klachtenregeling opgenomen.

2 BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- 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. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. 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;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

3 BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanwijzing 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. Het bevoegd gezag belast een persoon met het uitvoeren van de taak van contactpersoon van de school. De contactpersoon voert deze taak uit conform de taakomschrijving genoemd in bijlage B.
3. Wanneer daartoe naar het oordeel van het bevoegd gezag aanleiding is, kan het overgaan tot schorsing van de contactpersoon in diens hoedanigheid. Het bevoegd gezag informeert de contactpersoon schriftelijk over de schorsing, onder opgave van redenen. De contactpersoon kan binnen twee weken bezwaar maken tegen de schorsing. Het bevoegd gezag neemt uiterlijk twee weken na ontvangst van dit bezwaar een definitief besluit over schorsing en informeert de contactpersoon hierover.
4. Wanneer daartoe naar het oordeel van het bevoegd gezag aanleiding is, kan het overgaan tot ontheffing van de taak van de contactpersoon. Het bevoegd gezag informeert de contactpersoon schriftelijk, onder opgave van redenen. De contactpersoon kan binnen twee weken bezwaar maken tegen deze ontheffing. Het bevoegd gezag neemt uiterlijk twee weken na ontvangst van dit bezwaar een definitief besluit en informeert de contactpersoon hierover.
5. Het bevoegd gezag informeert medezeggenschapsraad en schooladviescommissie van betreffende school en de vertrouwenspersoon van de stichting over aanwijzing, schorsing en ontheffing van de contactpersoon.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één voor alle scholen aangestelde, onafhankelijke vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij alle klachten.
2. Het bevoegd gezag belast een persoon met het uitvoeren van de taak van vertrouwenspersoon van de stichting. Het profiel van deze taak is opgenomen in bijlage B, art.3. De vertrouwenspersoon voert deze taak uit volgens het protocol zoals beschreven in bijlage D (schematisch weergegeven in bijlage E).
3. Wanneer daartoe naar het oordeel van het bevoegd gezag aanleiding is, kan het

overgaan tot schorsing van de vertrouwenspersoon in diens hoedanigheid. Het bevoegd gezag informeert de vertrouwenspersoon schriftelijk over de schorsing, onder opgave van redenen. De vertrouwenspersoon kan binnen twee weken bezwaar maken tegen de schorsing. Het bevoegd gezag neemt uiterlijk twee weken na ontvangst van dit bezwaar een definitief besluit over schorsing en informeert de vertrouwenspersoon hierover.

4. Wanneer daartoe naar het oordeel van het bevoegd gezag aanleiding is, kan het overgaan tot ontheffing van de taak van de vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag informeert de vertrouwenspersoon schriftelijk, onder opgave van redenen. De vertrouwenspersoon kan binnen twee weken bezwaar maken tegen deze ontheffing. Het bevoegd gezag neemt uiterlijk twee weken na ontvangst van dit bezwaar een definitief besluit en informeert de vertrouwenspersoon hierover.

5. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, maar treedt niet in een bemiddelende rol. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot verder doen behandelen 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.

6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

8. 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 betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

10. Het bevoegd gezag informeert de directeuren, de contactpersonen, de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) en de Raad van Toezicht over aanwijzing, schorsing en ontheffing van de vertrouwenspersoon.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken landelijke klachtencommissie

Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs (hierna aangeduid als "de klachtencommissie").

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

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

De samenstelling van de klachtencommissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld in het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs (zie bijlage G).

Paragraaf 4: De procedure

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of

b. de klachtencommissie.

2. De klacht dient bij de klachtencommissie te worden ingediend binnen een jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden, dan wel vanaf de dag waarop klager daarvan kennis heeft genomen. De klachtencommissie laat een niet-ontvankelijkheidsverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege, indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden meewegend, de klager de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs kan worden verwacht, heeft ingediend.

3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid. (Zie ook bijlage C).

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. (Zie ook bijlage C). Op verzoek van de klager meldt het bevoegd gezag een dergelijke afhandeling aan de klachtencommissie.

5. Indien de klacht binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel wordt ingediend bij de school, de contactpersoon dan wel bij een andere instantie, wordt niettemin aangenomen dat aan het bepaalde in lid 2 is voldaan.

Bij onjuiste indiening als bedoeld in de eerste volzin wordt de klacht, als die schriftelijk is ingediend, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, met de daarbij overgelegde stukken zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de klachtencommissie onder gelijktijdige mededeling hiervan aan klager. 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 door de klachtencommissie 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 6 Intrekken van de klacht

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

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

Artikel 7 Inhoud van de klacht, bij indiening bij de klachtencommissie

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, 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 8 Inhoud van de klacht, bij indiening bij het bevoegd gezag

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, 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.

Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 9 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 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

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.

4. Het bevoegd gezag geeft uitvoering aan artikel 8, lid 1.e. van de Wet Medezeggenschap op Scholen, conform het MR- dan wel GMR-reglement.

4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 10 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling, met alle bijlagen, op elke school ter inzage.

2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 11 Evaluatie

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

Artikel 12 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 13 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'.
4. Deze regeling trad in werking op 1 augustus 1998, werd voor een periode van vier jaar verlengd op 5 maart 2002.

De regeling is gewijzigd naar aanleiding van evaluatie en voor een periode van vier jaar verlengd met ingang van 1 augustus 2007 .

Vaststelling beleid door College van Bestuur d.d. 3 oktober 2007

Namens College van Bestuur

Namens College van Bestuur

.....
(C.H.M.L. Servaes)

.....
(M.E.M. Welten-van der Valk)