

# Interne klachtenregeling DevelsteinCollege

## Vooraf

Sinds de invoering van de Wet op de kwaliteitszorg in 1998 zijn scholen verplicht een klachtvoorziening te treffen voor leerlingen, ouders en personeel met klachten over maatregelen, nalatigheid en gedrag van leden van de schoolgemeenschap. Het onderdeel Klachtrecht van deze wetgeving schrijft voor dat scholen een (onafhankelijke) klachtencommissie instellen en beschikken over een klachtenregeling.

In 1998 hebben de samenwerkende landelijke onderwijsorganisaties een 'Modelklachtenregeling voor het openbaar en bijzonder primair en voortgezet onderwijs' gemaakt. Een groot deel van de scholen gebruikt deze modelklachtenregeling als 'papieren beleid' en past in de praktijk een andere wijze van klachtafhandeling toe.

Gebaseerd op het voorbeeld van de interne klachtenregeling van Stichting School & Veiligheid bieden wij een klachtenregeling aan die aansluit op de leidraad en gebaseerd is op veelgebruikte klachtenregelingen.

Het betreft hier een interne klachtenregeling gekenmerkt door een diversiteit aan mogelijkheden om tot een klacht-oplossing te komen.

Als de interne klachtafhandeling niet slaagt, dan is externe klachtafhandeling een volgende mogelijkheid voor de klager. Hiervoor heeft de school de klachtencommissie, bij voorkeur een onafhankelijke landelijke of regionale klachtencommissie. Deze commissie heeft een eigen reglement.

Deze interne klachtenregeling kan goed worden samengevoegd met de modelklachtenregeling van de sectorraden en landelijke klachtencommissies. Daarin wordt met name de externe klachtafhandeling uitgebreid beschreven.

## Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Christelijk Voortgezet Onderwijs Zwijndrechtse Waard stelt met instemming van de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra;
- b. klachtencommissie: de externe commissie die de formeel ingediende klachten in behandeling neemt;
- c. klacht: een klacht betreft altijd de school en kan gaan over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, machtsmisbruik, ongewenst gedrag en (mis)communicatie;
- d. 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;

- e. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. interne vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 3;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 4.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten: schoolinterne klachtenprocedure

### Artikel 2: Schoolinterne klachtafhandeling

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 of het vertrouwen tussen de klager en aangeklaagde beschadigd is.
2. Als het contact tussen betrokkenen niet tot de gewenste oplossing leidt, is bemiddeling een mogelijke manier om een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing.
3. Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie.
4. Als het probleem door de directie niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan het probleem voorgelegd worden aan het bevoegd gezag.
5. Als het probleem door het bevoegd gezag niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie en treedt de externe klachtafhandeling in werking zoals beschreven in artikel 6.
6. In alle fasen van de schoolinterne klachtafhandeling kan de klager het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon en gebruik maken van zijn advisering en begeleiding.

### Artikel 3 Benoeming en taken interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon is schoolmedewerker, maar heeft geen directie- of beleidstaken.
2. De interne vertrouwenspersoon wordt door het bevoegd gezag voor onbepaalde of bepaalde duur benoemd. Dit wordt schriftelijk vastge-

legd. Voor de werkzaamheden vanuit de functie van vertrouwenspersoon is alleen verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan de interne vertrouwenspersoon schorsen en uit zijn functie ontheffen.

3. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op.
4. De interne vertrouwenspersoon handelt in het belang van de kwaliteit en veiligheid van het onderwijs op school.
5. De interne vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en begeleidt de klager bij de klachtafhandeling.
7. Als de klacht met de school geen relatie heeft, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de juiste functionaris.
8. Afhankelijk van het soort klacht en de mogelijkheden van de klager verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de aangeklaagde, schooldirectie of bevoegd gezag of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon.
9. De interne vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de interne vertrouwenspersoon de bemiddeling. De interne vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
10. De interne vertrouwenspersoon verleent na doorverwijzing desgewenst nazorg aan de klager.
11. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
12. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school.
13. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
14. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit geanonimiseerde verslag kan samen met de externe vertrouwenspersoon worden gemaakt.

#### **Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Op bestuursniveau beschikt het bevoegd gezag over tenminste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en maakt geen deel uit of heeft geen deel uitgemaakt van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag wijst de externe vertrouwenspersoon aan en sluit een schriftelijke overeenkomst af.
3. De externe vertrouwenspersoon kan eerste aanspreekpunt voor klachten zijn en de klager opvangen.
4. De externe vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
5. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de externe vertrouwenspersoon de bemiddeling. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
7. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager in de klachtenprocedure.
8. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
9. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
10. De externe vertrouwenspersoon verstrekt gevraagd of ongevraagd advies indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag kan samen met de interne vertrouwensperso(n)en gemaakt worden.

#### **Artikel 5 Het bevoegd gezag**

1. De klager kan de klacht direct bij het bevoegd gezag indienen.
2. Het bevoegd gezag bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. Het bevoegd gezag beziet welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken op de hoogte.
4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als geen oplossing geboden kan worden of de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en de externe klachtenprocedure wordt gestart.

### **Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten: schoolexterne klachtenprocedure**

#### **Artikel 6 De klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de externe klachtencommissie, naam en adres, voor alle scholen van het bevoegd gezag.
2. De externe klachtencommissie heeft een eigen reglement waarin de samenstelling, wijze van indienen van een klacht en de klachtafhandeling door de klachtencommissie is beschreven. Dit reglement van het GCBO is te raadplegen op **de website van het GCBO**.
3. Het reglement van de externe klachtencommissie is bindend.

### **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

#### **Artikel 7 Relatieherstel**

1. Zowel bij de schoolinterne als schoolexterne klachtenprocedure is er aandacht voor de mogelijk verstoorde relatie tussen klager en aangeklaagde. Het bevoegd gezag biedt, indien door betrokkenen gewenst, een passend traject voor relatieherstel aan.

#### **Artikel 8 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 9 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling, inclusief het reglement van de klachtencommissie, op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 10 Evaluatie**

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

#### **Artikel 11 Wijziging van de regeling**

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.

#### **Artikel 12 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 op 1 juni 2023.