wijzer(s) in onderwijs

Klachten-regeling

Versie | December 2024

wijzer(s) in onderwijs

INLEIDING

Sinds de komst van de Kwaliteitswet (1998) fungeert de contactpersoon binnen de organisatie als eerste aanspreekpunt voor alle klachten die te maken hebben met ongewenst gedrag, machtsmisbruik of communicatie op school.

De opgestelde klachtenregeling zoals hierna omschreven is afgeleid van de modelklachtenregeling Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) 2021.

De contactpersoon:
De contactpersoon is iemand die binnen de stichting werkzaam is, bij wie je terecht kan als je een melding of klacht hebt over zaken die met de organisatie of school te maken hebben en handelt vertrouwelijk en zorgvuldig. Ondanks dat de contactpersoon niet voor privéproblemen is, luistert hij naar alle problemen en klachten. Zo nodig brengt hij de klager in contact met die functionaris bij wie het probleem/de klacht wel hoort.

De contactpersoon heeft vier kerntaken:
- Opvang, ondersteuning, verwijzing
- Begeleiding
- Voorlichting & preventie
- Advisering

Deze taken zijn in de bijlagen verder uitgewerkt.

Redenen voor de doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon kunnen zijn:
- de klager heeft geen vertrouwen in de contactpersoon;
- de klager heeft geen vertrouwen (meer) in de school;
- de klager wil met een meer onafhankelijke partij de interne procedure doorlopen;
- de contactpersoon draagt zelf de klager over aan de externe vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld vanwege te nauwe betrokkenheid bij de klager, loyaliteitsgevoelens ten opzichte van de school of collega, onvoldoende kennis of angst voor negatieve gevolgen;
- de interne procedure is doorlopen zonder gewenst resultaat en de klager besluit een officiële klacht in te dienen.

De externe vertrouwenspersoon:
Het takenpakket is grotendeels hetzelfde als de taken van contactpersoon maar een externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met de school en heeft daardoor meer afstand tot de stichting of school. Mede daardoor kan hij meer vertrouwen bieden aan klagers die ‘teleurgesteld’ zijn in de stichting of school. Het uitgebreide takenpakket staat omschreven in de bijlage.

De externe vertrouwenspersoon voor Wijzers in onderwijs is Lonneke Martens.
U kunt haar bereiken via 06-58815560 of via email ekgmmartens@gmail.com.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van stichting Wijzer(s) in onderwijs
stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1
In deze regeling wordt verstaan onder:
1. school: een school vallende onder stichting Wijzer(s) in onderwijs;
2. bevoegd gezag: voorzitter College van Bestuur stichting Wijzer(s) in onderwijs;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
7. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.
8. de contactpersoon en externe vertrouwenspersoon: persoon/personen omschreven als in bijlage 1 en 2;
Daar waar school staat wordt ook de stafdienst bedoeld.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening
1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.
5. Binnen Wijzer(s) in onderwijs wordt een klacht zo spoedig mogelijk behandeld. Het streven is om en klacht op te pakken binnen twee werkdagen en af te ronden binnen twee weken.

Artikel 3: Openbaarheid van de klachtenregeling
Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids of het wettelijk deel van de schoolgids.

Artikel 4: Het indienen van een klacht
1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klager en aangeklaagde kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een externe vertrouwenspersoon.
6. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 5: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag
1. De klacht wordt ingediend via het e-mailadres klacht@wijzers.nl of per post gestuurd t.a.v. College van Bestuur, Neutrale Hoek 4G, 6051 KX Maasbracht.
2. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
3. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
4. 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 klachtencommissie.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 6: De klachtencommissie
1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Wijzer(s) in onderwijs heeft zijn scholen aangesloten bij één

van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, namelijk Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs.
2. De klacht wordt ingediend via het e-mailadres info@gcbo.nl of t.a.v. GCBO, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag. Meer informatie is te vinden op de website www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl.
3. Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 7: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie
Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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 8: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie
1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie 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 klachtencommissie.

Artikel 9: Informeren medezeggenschapsorgaan
Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Dit met inachtneming van de privacybescherming.

Artikel 10: Vertrouwelijkheid
1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) 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.
3. De vertrouwelijkheid wordt beperkt door het wettelijk kader. Medewerkers van onderwijsinstelling zijn verplicht bij een vermoeden van een zedendelict of huiselijk geweld melding te maken.

Artikel 11: Evaluatie
De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 12: Wijziging van de klachtenregeling
Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

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. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO. De regeling is herzien in april 2021 en treedt vanaf die datum in werking.

Deze regeling is vastgesteld door het college van bestuur op 18 april 2024 en vervangt de klachtenregeling uit 2021.

Instemming door de GMR op 25 juni 2024.

Bijlage 1: Contactpersoon

De contactpersoon is werkzaam op school en fungeert als aanspreekpunt voor alle klachten die te maken hebben met ongewenst gedrag, machtsmisbruik of communicatie op school. De contactpersoon oefent zijn taak onafhankelijk uit en wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder.

De contactpersonen heeft een aantal taken:
1. Ervoor te zorgen dat alle geledingen binnen de stichting/school voldoende worden geïnformeerd over taken, personen, bereikbaarheid en procedures betreffende klachten van onderwijskundige aard, schoolorganisatorische aard en ongewenst gedrag;
2. De eerste opvang van een leerling (of diens ouders) of collega die geconfronteerd wordt met een ongewenste situatie en/of ongewenst gedrag.
3. Ondersteuning en begeleiding van de leerling (of diens ouders) of collega bij de klachtenprocedures.
4. Nagaan of door bemiddeling/mediation een oplossing kan worden bereikt, echter nooit zelf bemiddelen.
5. Bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon verzorgt de contactpersoon in overleg met de klager het eerste contact.
6. De klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers op verzoek te begeleiden bij het melden van een klacht bij de externe vertrouwenspersoon.
7. De contactpersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers.
8. Wanneer de klager een collega betreft, wordt de externe vertrouwenspersoon direct ingeschakeld.
9. Voor zover nodig en gewenst verwijst de contactpersoon de betrokkene(n) naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
10. De contactpersoon onderhoudt contact met de klager en (voor zover van toepassing) de ouders/verzorgers om te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de grond van de klacht daadwerkelijk is weg genomen.
11. Net als andere medewerkers is de contactpersoon bij het vermoeden van, of informatie over, een zedendelict of mishandeling jegens een minderjarige leerling verplicht dit te melden.
12. De contactpersoon is verplicht tot het in acht nemen van vertrouwelijkheid van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als contactpersoon ter kennis komt. De vertrouwelijkheidsplicht vervalt niet na beëindiging van de taak als contactpersoon.
13. Hij levert een actieve bijdrage aan de verbetering van het klimaat in de vorm van (gevraagde en ongevraagde) adviezen op stichtings- en schoolniveau.

14. De contactpersoon houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van klachten. De scholing wordt jaarlijks verzorgd door de stichting.
15. De contactpersoon brengt jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden in het directieberaad.

Bijlage 2: externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met de school en fungeert als aanspreekpunt bij alle klachten. Wijzers in onderwijs beschikt over een externe vertrouwenspersonen die rechtstreeks bereikbaar is voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers. De externe vertrouwenspersoon oefent zijn taak onafhankelijk uit.

De externe vertrouwenspersonen heeft een aantal taken:
1. Hij zorgt voor de eerste opvang van en advies aan een leerling e/o diens ouder(s)/verzorger(s) of medewerkers die overwegen een klacht in te dienen.
2. Indien een leerling rechtstreeks bij de vertrouwenspersoon aanklopt, informeert de vertrouwenspersoon de ouders/verzorgers van de klager, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het informeren van ouders/verzorgers gebeurt bij voorkeur met instemming van de klager.
3. Voor zover nodig en gewenst verwijst de vertrouwenspersoon de betrokkene(n) naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
4. Hij zal met instemming van de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers passende actie(s) te ondernemen.
5. Hij kan met de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers ondersteunen bij het nagaan of een klacht zich leent voor bemiddeling c.q. het indienen van een klacht bij de GCBO.
6. Indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten zal de vertrouwenspersoon de klager wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie.
7. Net als andere medewerkers zijn de vertrouwenspersoon bij het vermoeden van, of informatie over, een zedendelict of mishandeling jegens een minderjarige leerling verplicht dit te melden bij het bevoegd gezag.
8. Hij onderhoudt contact met de klager en (voor zover van toepassing) de ouders/verzorgers om te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de grond van de klacht daadwerkelijk is weg genomen.
9. Bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon verzorgt de contactpersoon in overleg met de klager het eerste contact.
10. De klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers op verzoek te begeleiden bij het melden van een klacht bij de externe vertrouwenspersoon.
11. De vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers.
12. De vertrouwenspersoon is verplicht tot het in acht nemen van vertrouwelijkheid van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. De vertrouwelijkheidsplicht vervalt niet na beëindiging van de taak als interne vertrouwenspersoon.

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