

Klachtenprocedure Scholengroep Perspectief

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
 - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 5;
 - 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;

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2

Contactpersoon: aanstelling en taak

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon (ook wel interne vertrouwenspersoon genoemd) aangesteld. De taakbeschrijving is opgenomen in bijlage 1.
2. De contactpersoon dient toegankelijk en onafhankelijk te zijn en geniet het vertrouwen van leerlingen, ouders en personeel.
3. Zij die binnen de school een leidinggevende functie hebben, kunnen niet als contactpersoon worden aangesteld.¹
4. Als de contactpersoon tevens personeelslid van de school is, stelt de school vast wie het eerste aanspreekpunt is in het geval de klacht deze medewerker betreft.
5. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt schriftelijk plaats op voordracht van de directeur. Deze voordracht vindt plaats na positief advies van het team en instemming van de MR.

Artikel 3

Vertrouwenspersoon: aanstelling en taak

Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De taakbeschrijving is opgenomen in bijlage 2.

¹ Uitgesloten zijn in elk geval directieleden en medewerkers belast met leidinggevende taken (teamleiders e.d.). Voor de interne begeleider geldt dat deze gezien de vertrouwensrol en de toegankelijkheid wel als contactpersoon kan aangesteld worden.

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. Een voorgenomen besluit tot benoeming en ontslag wordt ter instemming voorgelegd aan de GMR.
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, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
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 betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4

Klacht

Bij een klacht worden de volgende stappen ondernomen door de klager:

1. Contact opnemen met de leerkracht en hem/haar het probleem voorleggen. Samen wordt gezocht naar een oplossing. Mocht dit niet lukken dan volgt stap 2.
2. Voorleggen probleem aan de directeur van de school. Mocht de klacht niet specifiek aan een groep of leerkracht zijn verbonden, dan kan stap 1 worden overgeslagen. Samen wordt gezocht naar een oplossing. Mocht dat onvoldoende lukken dan volgt stap 3. Ook kan besloten worden tot overleg met de vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag om advies en/of bemiddeling.
3. a. De klacht wordt schriftelijk voorgelegd aan de externe vertrouwenspersoon van het bestuur:
mevrouw Janneke Brouwer- de Jonge
06-302 60 951
kleurjed@gmail.com
b. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend gemeld bij het bestuur:
Bestuur Scholengroep Perspectief
Loodzetter 7
9502 EW Stadskanaal

Het bestuur neemt contact op m.b.t. de afhandeling van de klacht. Anonieme (klachten) brieven worden niet in behandeling genomen.

Het bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Ook kan het bestuur verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 5

Landelijke Klachtencommissie

1. Scholengroep Perspectief is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

De LKC neemt niet alle mogelijke geschillen in behandeling. Voor sommige geschillen geldt dat daarvoor een aparte commissie is ingesteld.

De Geschillencommissie Passend Onderwijs is er voor geschillen over de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, geschillen over het ontwikkelingsperspectief van een leerling en geschillen over verwijdering van een leerling als het verzoek binnen 6 weken na het besluit is ingediend.

De Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring behandelt bezwaren tegen beslissingen van het samenwerkingsverband over de toelaatbaarheidsverklaring.

2. Een klacht kan aan de commissie worden voorgelegd als interne afhandeling niet lukt of niet naar tevredenheid is. Ook kan de vertrouwenspersoon adviseren om een klacht direct aan de Landelijke Klachtencommissie voor te leggen.
3. De Landelijke Klachtencommissie brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag over ingediende klachten over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen klachten indienen.
5. Een ingediende klacht wordt afgehandeld volgens één van de volgende routes:
 - a. Interne klachtbehandeling: Een klacht kan naar het oordeel van de commissie snel op het niveau van school of bestuur opgelost worden. De klacht wordt doorgestuurd naar het bestuur.
 - b. Mediation: Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid wordt de mogelijkheid van mediation verkend.
 - c. Formele procedure: afhandeling van de klacht door de commissie. In het reglement LKC is de procedure beschreven.
6. Voor uitgebreide informatie, de procedurebeschrijving en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend wordt verwezen naar de website van Onderwijsgeschillen: www.onderwijsgeschillen.nl.

Bijlage 1 Contactpersoon

Elke school heeft een contactpersoon. De contactpersoon wordt benoemd door het bestuur op voordracht van de benoemingsadviescommissie. Een contactpersoon kan een personeelslid zijn, maar dat hoeft niet. Wel dient de contactpersoon nauw bij de school betrokken te zijn.

De taak van de contactpersoon is tweeledig:

- algemeen aanspreekpunt en vraagbaak voor leerlingen, ouders en personeel.
- eerste loket en wegwijzer bij klachten.

Deze taken impliceren dat een contactpersoon bij ieder bekend moet zijn, gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk is en zich onafhankelijk kan opstellen (geen belang hebben).

Leerlingen, ouders en personeel moeten de contactpersoon weten te vinden. Daarom is het van belang dat de contactpersoon zichzelf zichtbaar maakt. In de voorlichting maakt de contactpersoon duidelijk met welke klachten leerlingen, ouders en collega's bij de contactpersoon terecht kunnen.

Bij een ruimere taakopvatting kan ook gedacht worden aan taken als:

- het leveren van een actieve bijdrage aan preventie van ongewenst gedrag binnen de school.
- het stimuleren van preventiemaatregelen of het initiëren van bepaalde programma's of activiteiten gericht op het versterken van veiligheid of persoonlijk welbevinden.

Wordt er door een leerling, ouder of personeelslid een klacht neergelegd bij de contactpersoon dan dient de contactpersoon te zorgen voor:

- het bieden van de eerste opvang van de klager.
- het luisteren naar de klager.
- het in kaart brengen van het probleem.
- het concreet noteren van de klacht.
- het vragen wat de klager heeft ondernomen heeft om de klacht weg te nemen.
- het vragen wat de klager ziet als oplossing.
- het uitleg geven van de klachtenprocedure en de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de vertrouwenspersoon, het bestuur dan wel bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
- het geven van een overzicht van mogelijke vervolgstappen (schoolleiding, vertrouwenspersoon, bestuur, landelijke klachtencommissie, politie, vertrouwensinspecteur).
- het adviseren van de klager bij het maken van een keuze.
- het in contact brengen van de klager met de gekozen functionaris en zo nodig / desgewenst vergezellen bij het eerste gesprek ('warme overdracht').
- het registreren van de klacht en de gemaakte afspraken (o.a. vervolgstappen)
- de vinger aan de pols houden bij de klager of de klacht is weggenomen.
- het informeren bij de vertrouwenspersoon en/of het bestuur over signalen als een concrete klacht uitblijft.

De contactpersoon werkt bij de klacht (veelal) samen met de vertrouwenspersoon en kan bij iedere actie de vertrouwenspersoon consulteren. In overleg met het bestuur worden afspraken gemaakt m.b.t. scholing en deskundigheidsbevordering. Voor de uitvoering van de werkzaamheden worden afspraken gemaakt met de directeur van de school wat betreft inzet, taakomvang en tegemoetkoming in (on)kosten.

Bijlage 2 Vertrouwenspersoon

De Scholengroep Perspectief stelt een vertrouwenspersoon aan t.b.v. de vereniging en alle daaronder vallende scholen. De vertrouwenspersoon wordt benoemd door het bestuur op voordracht van de benoemingsadviescommissie.

De taak van de contactpersoon is tweeledig:

- gevraagd en ongevraagd adviseren van bestuur en directeuren m.b.t. het verbeteren van werkklimaat, veiligheidsbeleid en veiligheidsbeleving.
- begeleiden van de klager bij een klacht.

Deze taken impliceren dat een vertrouwenspersoon bij ieder bekend moet zijn en gemakkelijk benaderbaar is. De gegevens van de vertrouwenspersoon staan vermeld op de verschillende media als website en schoolgids.

De taak van de vertrouwenspersoon is:

- het informeren van de scholen over de rol, taak en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon en over procedures betreffende klachten van organisatorische en onderwijskundige aard en ongewenst gedrag.
- het zorgdragen voor de eerste opvang van en het adviseren van een leerling, ouder of personeelslid die geconfronteerd wordt met een ongewenste situatie en/of ongewenst gedrag.
- het - indien een minderjarige leerling zelf bij de vertrouwenspersoon aanklopt in verband met een klacht - de ouders van de leerling informeren, tenzij zwaarwegende belangen zich daarentegen verzetten. Het informeren van de ouders gebeurt bij voorkeur met instemming van de leerling.
- het doorverwijzen van de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- het onderzoeken van (interne) oplossingen, het begeleiden van de klager hierbij en het bieden van hulp hierbij m.b.t. externe ondersteuning en begeleiding.
- het uitleg geven van de klachtenprocedure en de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het bestuur dan wel bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
- het melden van klachten op basis van wettelijke regelingen.
- het registreren van de klacht en de gemaakte afspraken (o.a. vervolgstappen)
- het bewaken van de afhandeling van de klacht.

De vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van klachten. In overleg met het bestuur worden afspraken gemaakt m.b.t. scholing en deskundigheidsbevordering.