

oplegger bij beleidsnota

titel en versiebeheer	
Klachtenregeling	
status	Vastgesteld
versie	2.0
datum	17 oktober 2024

route inspraak- en besluitvorming		
betrokken	toelichting	datum
<ul style="list-style-type: none"> CMT 	vaststelling	9 september 2024
<ul style="list-style-type: none"> GMR 	instemming	17 oktober 2024

overige informatie	
bijlagen	A. regeling landelijke klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen
vervangt	22-03-22 Klachtenregeling Portuur (vastgesteld GMR 16-02-2022) 22-03-22 klachtenregeling Portuur concept 0.2 (besproken GMR 17-10-2024)
behandeling in schoolleiding	ter informatie via directeuren
publicatie	medewerkersportaal, ouderportaal en leerlingportaal door Linda Rupert in afstemming met Rozan Domhof en Iris Sprakel
eigenaar document	Linda Rupert (afstemming met Meta Schoenmaker)

toelichting
<p>De klachtenregeling voor Portuur is bij aanvang van de fusie opgesteld en daarna niet meer geëvalueerd of bijgesteld. Bij de behandeling van een klacht in het afgelopen schooljaar kwam aan het licht dat de geldende klachtenregeling niet meer voldoet aan de werkelijke situatie, nu er geen sprake is van een interne klachtencommissie. Ook waren er nog oude versies van de klachtenregelingen per school in de omloop en verdient de escalatieladder (eerst intern oplossen via mentor/leidinggevende/directeuren enz) opnieuw aandacht, dat is in het voorwoord opgenomen.</p> <p>Met het vaststellen van de klachtenregeling zoals onderliggend voldoen we aan de wettelijke vereisten (qua vertrouwenspersoon en meer: twee interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon en het lidmaatschap van de Stichting Onderwijsgeschillen).</p>

klachtenregeling

Vooraf

soms gaat er iets mis ondanks onze inspanningen

Hoewel we er binnen onze scholen van alles aan doen de dagelijkse gang van zaken zo goed mogelijk te laten verlopen, kan er altijd wel eens iets misgaan. Bepaalde voorvallen kunnen voor leerlingen, ouders en soms ook voor medewerkers redenen zijn voor het indienen van een klacht.

input om het nog beter te doen

Portuur vindt het belangrijk dat deze mogelijkheid bestaat, omdat daarmee het gesprek tussen school, ouders en leerlingen over (ervaren gebreken in) de kwaliteit van het onderwijs of het werkgeverschap in goede banen kan worden geleid. Vanuit deze invalshoek vormt de klachtenregeling een schakel in het kwaliteitsbeleid van de scholen.

problemen lossen we zoveel mogelijk samen op

Een klachtenprocedure is niet bedoeld voor conflicten en problemen die binnen de school kunnen worden opgelost.

als het niet lukt is de weg vrij een klacht in te dienen

Een klacht dient ervoor iets op te lossen of iets te verbeteren. Om dit te bereiken is een zorgvuldig proces in de school, langs de mensen die invloed hebben op de oplossing. Zelfs als ze onderdeel van het probleem zijn. Zo kunnen ouders en leerlingen zich wenden tot de mentor en vervolgens tot de teamleider en daarna de directeur. Een medewerker kan zich wenden tot de leidinggevende en daarna 'escaleren' naar de daarop volgende leidinggevende. Als er intern geen oplossing blijkt, dan is het uiteraard nog steeds mogelijk een klacht in te dienen. In de regeling staat hoe.

hulp en begeleiding is toegankelijk

Bij Portuur kun je je bij grensoverschrijdend gedrag direct melden voor hulp bij een van de twee interne vertrouwenspersonen of bij de externe vertrouwenspersoon (deze is ook direct toegankelijk). Vertrouwenspersonen gaan vertrouwelijk om met informatie. Zij signaleren, zijn aanspreekpunt en adviseren en 'bewegwijzeren' ingeval van ongewenst gedrag. De weg naar de externe vertrouwenspersoon ligt altijd ook rechtstreeks open voor leerlingen, ouders, medewerkers en bij andere voor Portuur werkzame medewerkers. In kwesties in de arbeidsrelaties kan ook de HR-adviseur om advies gevraagd worden.

externe klachtbehandeling bij Geschillencommissie Onderwijs

Als de klacht intern en/of met hulp van de externe vertrouwenspersoon niet kan worden opgelost staat de weg open naar de Geschillencommissie Onderwijs. Op alle niveaus kan de medewerker, leerling of ouder erop rekenen dat Portuur de klacht vanuit positieve betrokkenheid zullen ervaren en conform procedure zullen behandelen.

Gertjan van der Molen,
bestuurder

Regeling

Het bevoegd gezag van Portuur, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast:

Hoofdstuk 1 Begrippen

Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs, in ons geval de scholen van Portuur; het Assink lyceum, het Staring College en de Internationale Schakelklas;
- b) 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 school, die een klacht heeft ingediend;
- c) klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- d) interne vertrouwenspersoon klachtenregeling: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- e) externe vertrouwenspersoon klachtenregeling: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- f) 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;
- g) benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie specifiek voor een vacature die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen; ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag die adviseert over de selectie van iemand in dienst van Portuur.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De interne vertrouwenspersoon klachtenregeling

Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is binnen Portuur, werkzaam op een van de scholen minstens één interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie.
3. De interne vertrouwenspersoon luistert naar de klacht en 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 interne vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar de externe vertrouwenspersonen of naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt (uitzondering hierop vormen zaken die vallen onder de wettelijke verplichting genoemd in lid 6 van dit artikel). Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd met in achtneming van lid 5 van dit artikel.
6. Conform de WVO artikel 3 is de interne vertrouwenspersoon en elk personeelslid die op enige wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft

gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden jegens een minderjarige leerling van de school, verplicht daarvan het bevoegd gezag onverwijld in kennis te stellen.

7. Indien de interne vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
8. De interne vertrouwenspersoon functioneert tevens als aanspreekpunt voor preventie van klachten als bedoeld in deze regeling. Daartoe luistert hij, begeleidt en verwijst indien nodig naar interne of externe ter zake deskundigen.

de externe vertrouwenspersoon klachtenregeling

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe 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 externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt (uitzondering hierop vormen zaken die vallen onder de wettelijke verplichting genoemd in lid 8 van dit artikel). Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd met in achtneming van lid 8 van dit artikel.
8. De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

de klachtencommissie

Artikel 4 klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, en het ontbreken van een interne klachtencommissie aangesloten bij de landelijke commissie Stichting Onderwijsgeschillen.

de procedure bij de Stichting Onderwijsgeschillen

Voor informatie over het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie van de Stichting Onderwijsgeschillen (hierna: de commissie), de vormvereisten van de klacht, het intrekken van een klacht, het verloop van de klachtenprocedure (vooronderzoek, (hoor)zitting) beslissing en advies door de commissie verwijzen wij u naar het reglement LKC (bijlage A)

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 16 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 17 Evaluatie

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

Artikel 18 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 19 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 in werking op 1 augustus 2024.

Bijlage A

<https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/>