

KLACHTEN- REGELING



interconfessioneel
voortgezet onderwijs

Klachtenregeling ZAAM

Colofon

Uitgave	: ZAAM interconfessioneel voortgezet onderwijs
Voorgenomen besluit College van Bestuur	: 9 april 2013
Instemming GMR	: 11 september 2013
Vastgesteld door College van Bestuur	: 17 september 2013
Kenmerk CvB	: U130084Z/CvB-REG.2.

Preamble

De klachtenregeling

1. is geschreven met het oog op artikel 24 b WVO en artikel 18.6 van de cao VO 2011-2012.
2. heeft betrekking op klachten van leerlingen, ouders en personeelsleden van de Stichting ZAAM over:
 - a. gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel;
 - b. ongewenst gedrag in het bijzonder (a) seksuele intimidatie, (b) racisme en/of (een) andere vorm(en) van discriminatie(c) agressie en/of geweld.
3. heeft geen betrekking op zedenmisdrijven: op grond van art. 3 WVO bestaat er ten aanzien van (een redelijk vermoeden van) zedenmisdrijven een aangifteplicht; zedenmisdrijven worden strafrechtelijk vervolgd.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in art.4 lid 1;
 - b. klacht over:
 - 1° gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - 2° ongewenst gedrag in het bijzonder (a) seksuele intimidatie, (b) racisme en/of (een) andere vorm(en) van discriminatie(c) agressie en/of geweld.
 - c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie 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. 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;
 - e. coördinator: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g. directeur: de rector of directeur van een school voor voortgezet onderwijs;
 - h. instelling: de Stichting ZAAM, Interconfessioneel Voortgezet Onderwijs;
 - i. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de instelling.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De coördinator

Artikel 2 Aanstelling en taken coördinator

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één coördinator die functioneert als aanspreekpunt bij klachten zoals bedoeld in artikel 1 lid b, onder sub 2°.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de coördinator.
3. De coördinator verwijst, indien dit nog niet is gebeurd, de klager in eerste instantie naar een vertrouwenspersoon.
4. De coördinator adviseert de vertrouwenspersoon bij een klacht of een aanwijzing dan wel een vermoeden over de te nemen stappen ten aanzien van het proces.
5. De coördinator draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersonen worden geschoold en getraind.
6. De coördinator geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De coördinator neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De coördinator is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als coördinator heeft beëindigd.
8. De coördinator brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste drie vertrouwenspersonen, waaronder één extern vertrouwenspersoon, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten zoals bedoeld in artikel 1 lid b, onder sub 2°.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
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 bij de directeur of klachtencommissie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. Indien de vertrouwenspersoon de klager begeleidt bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, dan stelt de vertrouwenspersoon de coördinator daarvan op de hoogte.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de coördinator, het bevoegd gezag of de klachtencommissie.
7. De vertrouwenspersoon is (evenals elk ander personeelslid) verplicht het bevoegd gezag in te lichten wanneer er een vermoeden is van een zedendelict met een minderjarige.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
9. 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.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag alsmede aan de coördinator schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen van onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie PO, VO en MBO, ingesteld door de Besturenraad PCO te Den Haag (de klachtencommissie, LKC).
2. De samenstelling van de klachtencommissie, de wijze waarop de klachtencommissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld in het Reglement van Instelling en Huishoudelijk Reglement LKC.

3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. de (niet-) ontvankelijkheid van de klager;
 - c. het nemen van maatregelen;
 - d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Paragraaf 4 Klachtprocedure

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. de directeur; of
 - b. de klachtencommissie
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht een handeling, nalaten van een handeling, een beslissing of niet nemen van een beslissing van de directeur betreft dan kan die klacht eveneens bij de directeur worden ingediend. De directeur heroverweegt de handeling, nalaten van een handeling, de beslissing of niet nemen van de beslissing en handelt de klacht verder af.
4. Bij klachten bedoeld in het derde lid kan de klager ook besluiten de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie in te dienen.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie, de directeur of naar het bevoegd gezag. 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. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door de directeur

1. Na ontvangst van de klacht stuurt de directeur de klager een ontvangstbevestiging.
2. Voordat de directeur uitspraak doet over de klacht, worden de betrokkenen gehoord.
3. De directeur doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht uitspraak, tenzij de termijn voor het doen van een uitspraak ontoereikend is, dan mag de directeur deze termijn met ten hoogste twee weken verlengen. De klager wordt hier schriftelijk, gemotiveerd, van op de hoogte gesteld.
4. Van de uitspraak en de aard van de eventuele voorziening worden betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht. De uitspraak is met redenen omkleed. De uitspraak vermeldt tevens de mogelijkheid een klacht in te dienen tegen de uitspraak bij de klachtencommissie.

Artikel 8 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, geldt het Reglement van Instelling en Huis- houdelijk Reglement LKC van de Landelijke Klachtencommissie PO, VO en MBO, ingesteld door de Besturenraad PCO te Den Haag. Informatie hierover staat vermeld op de website www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 9 Beslissing op advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt het bevoegd gezag een schriftelijke, gemotiveerde beslissing, waarin het bevoegd gezag uitspreekt of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De beslissing wordt vervolgens onverwijld medegedeeld aan klager, aangeklaagde, en de klachtencommissie. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de commissie.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan klager, 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.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 10 Vaststelling

Deze regeling wordt vastgesteld door het bevoegd gezag.

Artikel 11 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de coördinator en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende 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 ZAAM*".
3. Deze regeling wordt binnen de instelling zodanig gepubliceerd, zodat iedereen er kennis van kan nemen.