

Klachtenregeling Scholengroep Driestar-Wartburg

Het bevoegd gezag van stichting voor christelijk voortgezet onderwijs op reformatorische grondslag Scholengroep Driestar-Wartburg; hierna te noemen "Scholengroep Driestar-Wartburg",

gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, hierna te noemen "GMR".

stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. instelling: stichting voor christelijk voortgezet onderwijs op reformatorische grondslag Scholengroep Driestar-Wartburg;
2. school: een schoollocatie vallende onder Scholengroep Driestar-Wartburg;
3. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de instelling;
4. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
6. GCBO: geschillencommissie bijzonder onderwijs;
7. klager: een (oud-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
8. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
9. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
10. personeel: personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag of anderszins functioneel bij de school betrokken personen;
11. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
12. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan (verweerder).

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 met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de instelling benoemt na overleg met de GMR tenminste één contactpersoon voor de instelling.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4. Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste twee interne vertrouwenspersonen per school, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De interne vertrouwenspersoon is in zijn rol onafhankelijk en staat in deze rol niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de instelling.
4. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

5. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict, kindermishandeling, zelfbeschadiging of suicidaliteit.
8. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren, indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
10. Personeel van de instelling kan voor begeleiding van de klacht en verdere klachtenprocedure desgewenst ook gebruik maken van de externe vertrouwenspersoon personeelszaken.
11. De interne vertrouwenspersoon van de instelling kan voor advies en overleg gebruik maken van de externe vertrouwenspersoon personeelszaken.

Artikel 5. 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 interne vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgidsen, op de website van de instelling.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school of de instelling 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 een 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. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de instelling niet is aangesloten bij de klachtencommissie waar de klacht is ingediend, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de klachtencommissie, waarbij de instelling is aangesloten.
5. Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht van de Scholengroep Driestar-Wartburg.
6. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in deze klachtenregeling. Daar waar in de artikelen 6, 7 (lid 1 – 4), 10 en 11 sprake is van 'bevoegd gezag' dient in dat geval 'Raad van Toezicht' gelezen te worden.

Artikel 8. Instelling en taken van de klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie van de VGS, die is ondergebracht bij GCBO.
2. 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 Klachtencommissie GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:
https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 9. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde relevante 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 10. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het bevoegd gezag het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of het 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, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie.

Artikel 11. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de betrokken 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.

Artikel 12. 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.

Artikel 13. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de interne vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Artikel 14. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de interne vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 15. 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 'Klachtenregeling Scholengroep Driestar-Wartburg'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023

De regeling is vastgesteld op 10 november 2022