

Klachtenregeling

1 juli 2024

Schoolbesturen zijn verplicht om voor hun scholen een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Op basis van een modelreglement van de VO-raad uit 2021, is deze regeling opgesteld. Deze regeling geldt voor heel Simant en vervangt de Klachtenregeling van SVOSW en het Stellingwerf College.

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in overleg kunnen worden afgehandeld. Dat willen we ook graag: klachten zoveel mogelijk bespreken en behandelen waar ze zijn ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat een leerling of ouder zich eerst meldt bij de mentor of bij een teamleider en dat deze de klacht behandelt. Ook de rector of directeur kan gevraagd worden om een klacht te behandelen (zie artikel 2 van deze regeling). Als dat om wat voor reden dan ook niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid was, kan - aan de hand van deze regeling - een klacht worden ingediend bij:

1. het College van Bestuur of
2. de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Verder kan iemand die een klacht heeft altijd een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

Terzijde:

- Deze klachtenprocedure is géén vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
- Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld.

Artikel 1: begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school die onderdeel is van Simant
2. bevoegd gezag: het College van Bestuur (CvB) van Simant
3. directie: de rectoren en directeuren. Zij hebben de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de scholen van Simant
4. klachtencommissie: de commissie zoals beschreven in artikel 7
5. klager: een leerling of 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 anderszins functioneel bij de school of Simant betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3
7. verweerder: de persoon of het orgaan tegen wie een klacht is ingediend. Dat kan zijn (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het CvB of een anderszins functioneel bij Simant betrokken persoon of orgaan
8. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Als 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 ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het College van Bestuur of de klachtencommissie.

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het CvB benoemt na overleg met de GMR tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids-) relatie tot een medewerker van de school.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager dat vraagt.
5. De vertrouwenspersoon informeert de klager over organisaties die de klager kunnen helpen bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en helpt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen *tenzij* er een vermoeden is van een zedendelict of kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het CvB gevraagd en ongevraagd adviseren als signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan CvB schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het CvB zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de school en de website van Simant.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het CvB of bij de klachtencommissie. De klager bepaalt waar.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een 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 of het CvB anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het CvB of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag, het College van Bestuur (CvB)

1. Als klager zijn klacht indient bij het CvB, dan kan het CvB de klacht zelf afhandelen.
2. Het CvB meldt klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het CvB naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het CvB behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het CvB de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7: De klachtencommissie

Er is een onafhankelijke landelijke klachtencommissie voor alle scholen van Simant, die de klacht onderzoekt en CvB hierover adviseert.

Simant is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

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

Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Medewerkers in dienst van Simant zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en (over het verzoek daartoe en de informatieverstrekking) vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het CvB.

Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het CvB 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 daarvan maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het CvB met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het CvB informeert de GMR (of de MR afhankelijk van waar de klacht zich afspeelde) met spoed over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel neemt.

Artikel 11: 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 12: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het CvB, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag i.c. het CvB.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Simant'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2024.

Ondertekening

Deze regeling is vastgesteld door het College van Bestuur van Simant.

Steenwijk, 1 juli 2024

M.O. Vrolijk, voorzitter College van Bestuur

De GMR heeft instemming voor vaststelling van dit reglement verleend.

COLOFON

Eigenaar:	College van Bestuur
Auteur(s):	Bestuurssecretaris a.i.
Versiedatum:	1-7-2024
Dit document vervangt:	Klachtenregeling SVOSW en Stellingwerf College
Publicatiedatum:	1-7-2024
Revisiedatum:	1-7-2028
Revisieprotocol:	Instemming door GMR en vaststelling door CvB

Bijlage bij de klachtenregeling van Simant: een (ver)eenvoudig(d) stappenplan

1. Als iemand (een leerling, een medewerker.....) een klacht heeft, kijk je als eerste of de klacht in onderling overleg kan worden opgelost. Als een leerling zich niet goed behandeld voelt, kan deze hierover bijvoorbeeld in gesprek gaan met zijn/haar mentor. Een medewerker kan in gesprek gaan met zijn/haar leidinggevende. Samen kunnen ze kijken of ze er uit kunnen komen en hoe de klacht opgelost kan worden. Als dat niet lukt (of te moeilijk is), kan de klager ook naar de directeur of rector stappen en/of naar de vertrouwenspersoon.
2. Als de persoon met de klacht vindt dat daarmee de klacht nog niet is opgelost, zijn er twee mogelijkheden: de klacht kan worden ingediend bij het College van Bestuur (CvB) of bij de onafhankelijke klachtencommissie. In artikel 5 staat wat het CvB of de klachtencommissie moet weten om de klacht in behandeling te kunnen nemen. Ook hierbij kan de vertrouwenspersoon helpen.
3. Na het indienen van de klacht neemt het CvB of de klachtencommissie de klacht in behandeling. Daar zijn regels voor (artikel 6,7 en 8). Zo zijn medewerkers verplicht om informatie aan te leveren als daarom wordt gevraagd door het CvB of de klachtencommissie (artikel 10) en ook moet iedereen daar vertrouwelijk mee omgaan (artikel 11). En het CvB en de klachtencommissie moeten de klager goed informeren over hoe ze de klacht onderzoeken.
4. Vervolgens wordt er besloten over of de klacht terecht was en zo ja, wat er moet gebeuren. Het CvB besluit dat. De klachtencommissie brengt nl. altijd advies uit aan het CvB. Als het CvB besluit over een klacht die rechtstreeks bij het CvB is ingediend en de klager is niet tevreden met het besluit, dan kan de klager alsnog naar de klachtencommissie gaan met zijn klacht.