



Wolfsbos

Klachtenregeling

Regeling

Omschrijving	Datum
Voorlopig vastgesteld directeur-bestuurder	n.v.t.
Instemming GMR	29 juni 2010
Definitief vastgesteld directeur-bestuurder	29 juni 2010
Ingangsdatum	1 augustus 2010

Inhoudsopgave

Preambule	3
I. BEGRIPSBEPALINGEN.....	3
Artikel 1	3
II. INLEIDING	4
III. KLACHTENPROCEDURE BIJ DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE ONDERWIJS	5
De Klachtencommissie	5
Artikel 2	5
Artikel 3	5
Afhandeling van de klacht na advies van de klachtencommissie.....	5
Artikel 4	5
IV. KLACHTENPROCEDURE BIJ BEVOEGD GEZAG	5
Indienen van een klacht	5
Artikel 5	5
Artikel 6	6
Inhoud van de klacht	6
Artikel 7	6
Contactpersonen.....	6
Artikel 8	6
Vertrouwenspersonen	7
Artikel 9	7
Behandeling klacht door de directeur-bestuurder.....	7
Artikel 10	7
V. REHABILITATIE.....	8
Artikel 11	8
VI. SLOTBEPALINGEN.....	8
Artikel 12	8
Artikel 13	8

Klachtenregeling Wolfsbos en de Meander

Preambule

De Klachtenregeling Wolfsbos en De Meander is, namens het bestuur van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hogeveen, door de Directeur-bestuurder van Wolfsbos en De Meander vastgesteld om, daar waar zich klachten voordoen in relatie tot de school, een zorgvuldige klachtenbehandeling na te streven.

Deze klachtenregeling is vastgesteld na overleg met en verkregen instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad op 29 juni 2010.

Deze regeling gaat in vanaf 1 augustus 2010.

Namens het bestuur van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hogeveen,

D. Koster,
Directeur-bestuurder

I. BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- | | |
|---------------------------------|---|
| a. bestuur: | het bestuur van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hogeveen; |
| b. directeur-bestuurder: | de persoon die als zodanig is aangesteld en belast is met algemene leiding op de school; |
| c. bevoegd gezag | in deze conform managementstatuut: de directeur-bestuurder; |
| d. Klachtencommissie: | de Landelijke Klachtencommissie (LKC) als bedoeld in artikel 2; |
| e. klager: | een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, een directielid, een lid van het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verzorgt voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend; |
| f. klacht: | klacht over gedragingen en/of beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van aangeklaagde; |
| g. aangeklaagde: | een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, een directielid, een lid van het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend; |
| h. contactpersoon: | de persoon als bedoeld in artikel 8; |
| i. vertrouwenspersoon: | de persoon als bedoeld in artikel 9. |

II. INLEIDING

Deze klachtenregeling is door Wolfsbos en De Meander vastgesteld om klachten in relatie tot de school zorgvuldig af te handelen. Daarmee wordt het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school. Het klachtrecht heeft een signaalfunctie: het bevoegd gezag en de school ontvangen signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap een klacht indienen.

Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen anders dan schorsing en verwijdering, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

In gevallen waarbij de (uitdrukkelijke wens tot) vertrouwelijkheid (op voorhand) een belangrijke factor is, kan de externe vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. De contact- en vertrouwenspersonen kunnen ook behulpzaam zijn bij de afweging wel of geen klacht in te dienen. Hiervoor wordt verwezen naar de art. 8 en 9 van deze regeling.

In het algemeen geldt de regel dat een klacht eerst door de klager met degene die de klacht betreft wordt besproken. Is dit niet afdoende, dan zijn de direct leidinggevenden van de school het aanspreekpunt. Een klager kan zich ook wenden tot de contact- en vertrouwenspersonen van de school. Indien de klacht op schoolniveau niet afdoende wordt opgelost en klager wil een klachtschrift indienen dan zijn er twee mogelijkheden. De klager kan een klachtschrift indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of kan zich wenden tot de directeur-bestuurder van Wolfsbos en De Meander. De aangeklaagde heeft het recht iemand (vertrouwenspersoon of iemand buiten de school) om bijstand/advies te vragen.

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling of procedure-mogelijkheid bestaat. Deze klachten dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep voor eindexamens of over schorsing en verwijdering niet via deze klachtenregeling worden afgehandeld.

De klachtenregeling is evenmin van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Tegen deze besluiten is bezwaar en beroep op grond van de Awb mogelijk.

III. KLACHTENPROCEDURE BIJ DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE ONDERWIJS

De Klachtencommissie

Artikel 2

1. Klagers hebben het recht en de mogelijkheid rechtstreeks een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.
2. De Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen is daarvoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, die deel uitmaakt van de Stichting Onderwijsgeschillen te Utrecht (Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht).
3. De werkwijze en het reglement van de Klachtencommissie is te raadplegen via www.onderwijsgeschillen.nl en is geen onderdeel van deze regeling.

Artikel 3

4. De uitspraak van de Klachtencommissie geldt als een advies, waarin de Klachtencommissie een gemotiveerd oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht.
5. Indien de klager de klacht intrekt deelt hij/zij dit terstond schriftelijk mee aan de Klachtencommissie.

Afhandeling van de klacht na advies van de klachtencommissie

Artikel 4

1. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie deelt de directeur-bestuurder aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of de directeur-bestuurder het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
2. De termijn van vier werkweken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directeur-bestuurder met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie.
3. Uitsluitend voor zover de directeur-bestuurder een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit neemt wordt de aangeklaagde op behoorlijke wijze in de gelegenheid gesteld:
 - a. zich tegen het door de directeur-bestuurder voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk te verweren indien dat voorgenomen besluit een nadelige strekking of elementen heeft ten aanzien van de aangeklaagde;
 - b. over het door de directeur-bestuurder voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk zijn gevoelens kenbaar te maken indien dat voorgenomen besluit een positieve strekking of elementen heeft ten aanzien van de aangeklaagde.

IV. KLACHTENPROCEDURE BIJ BEVOEGD GEZAG

Indienen van een klacht

Artikel 5

1. De klager dient de klacht in (eventueel via en/of met hulp van de contactpersoon) bij de directeur-bestuurder.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gewraakte gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een andere functionaris binnen de schoolorganisatie dan de directeur-bestuurder, verwijst de ontvanger de klager terstond door naar de contactpersoon en/of de directeur-bestuurder. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. De directeur-bestuurder bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager.

Artikel 6

1. Na ontvangst van het klachtschrift door de directeur-bestuurder, worden de klager en aangeklaagde binnen drie werkdagen schriftelijk meegedeeld dat de klacht wordt onderzocht.
2. Bij toepassing van artikel 7 lid 3 ontvangen klager en aangeklaagde de mededeling als bedoeld in het voorgaande lid nadat het klachtschrift voldoet aan het gestelde in artikel 7 lid 2.
3. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen na ontvangst van het (herstelde) klachtschrift een verweerschrift in te dienen.
4. De directeur-bestuurder deelt de sectordirecteur c.q. het hoofd c.q. de teamleider schriftelijk en vertrouwelijk mee dat een klacht wordt onderzocht.
5. De directeur-bestuurder kan gedurende de procedure een voorlopige voorziening treffen.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Indien de klager de klacht intrekt deelt klager dit terstond schriftelijk mee aan de directeur-bestuurder.

Inhoud van de klacht

Artikel 7

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Het indienen van een klacht per e-mail is niet toegestaan en wordt niet in behandeling genomen.
2. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - 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 tweede lid, dan zal de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

Contactpersonen

Artikel 8

1. Bij Wolfsbos en De Meander zijn de mentoren tevens de contactpersonen. Onder hen is in elk geval één vrouw.
2. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
3. De contactpersoon verzorgt de eerste opvang van de klager. De contactpersoon bespreekt met de klager de mogelijkheid van verwijzing naar de vertrouwenspersoon.
4. De contactpersoon staat de klager desgewenst bij in de klachtenprocedure.
5. De contactpersoon is voor de uitoefening van zijn taak als contactpersoon uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur-bestuurder.
6. De directeur-bestuurder kan een mentor of teamleider de taak van contactpersoon ontnemen.
7. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak als contactpersoon niet worden benadeeld.

Vertrouwenspersonen

Artikel 9

1. Wolfsbos en De Meander beschikken over twee of meer vertrouwenspersonen. Deze nemen een onafhankelijke positie in ten opzichte van de school.
2. Klachten op het gebied van seksuele intimidatie, seksueel misbruik, lichamelijk geweld, grove pesterijen, extremisme en radicalisering kunnen ook gemeld worden bij de vertrouwensinspecteur, welke onderdeel uitmaakt van de onderwijsinspectie.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen.
4. Op bindend advies van de contactpersoon dient in incidentele gevallen een vertrouwenspersoon beschikbaar te zijn van hetzelfde geslacht als de klager.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of de directeur-bestuurder.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directeur-bestuurder 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. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van de klachtencommissie en het bevoegde gezag, tenzij klager anders wenst.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Behandeling klacht door de directeur-bestuurder

Artikel 10

1. De aangeklaagde ontvangt van de directeur-bestuurder de op schrift gestelde klacht.
2. De directeur-bestuurder stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De directeur-bestuurder handelt de klacht binnen 6 weken af. De termijn voor afhandeling kan voor ten hoogste 6 weken worden verlengd. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de aangeklaagde.
6. De directeur-bestuurder kan een voorlopige voorziening treffen en bepaalt daarbij tevens tot welk moment deze voorlopige voorziening duurt.
7. De directeur-bestuurder stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt.
8. De directeur-bestuurder neemt bij de behandeling van de klacht de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop het bevoegd gezag de klacht heeft afgehandeld is de klager te allen tijde bevoegd na die afhandeling alsnog een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.
9. Indien tegen het besluit van de directeur-bestuurder kan worden opgekomen in bezwaar of beroep wordt daarvan in het besluit melding gemaakt.

V. REHABILITATIE

Artikel 11

Indien een klacht ongegrond wordt verklaard draagt de directeur-bestuurder er zorg voor dat, voor zover nodig en zoveel mogelijk in overleg met de aangeklaagde, het besluit maatregelen bevat dan wel aanwijzingen daartoe, die de aangeklaagde zo goed mogelijk en op passende wijze rehabiliteren indien daar een gerede aanleiding toe is.

VI. SLOTBEPALINGEN

Artikel 12

1. In gevallen waarin de Klachtenregeling niet voorziet of in geval van interpretatieverschillen over de tekst, beslist het bestuur.
2. Waar in de tekst van de Klachtenregeling de mannelijke vorm wordt gehanteerd is deze zonder onderscheid van toepassing voor vrouwen en mannen.

Artikel 13

1. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Wolfsbos en De Meander”.
2. Deze regeling treedt in werking op de datum waarop deze regeling door de directeur-bestuurder is vastgesteld.