

## A.1.13 Klachtenregeling SCOBA

### 1. Inleiding

Sinds 1 augustus 1998 is het wettelijk verplicht voor een schoolbestuur om een algemene klachtenregeling op te stellen. Het bestuur heeft ervoor gekozen om zich voor alle scholen, die ressorteren onder de Stichting Confessioneel Basisonderwijs West Zeeuws-Vlaanderen aan te sluiten bij de modelklachtenregeling van Verus. Zie: [www.verus.nl](http://www.verus.nl)

De gang van zaken m.b.t. de klachtenregeling, de taken van de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de klachtencommissie worden in deze regeling omschreven.

Wanneer u een klacht heeft, verwachten wij dat u met de klacht eerst naar de persoon gaat waarover de klacht gaat. Als u dat om een bepaalde reden liever niet doet, kunt u altijd terecht bij de directie van de school. Ook met klachten op schoolniveau of als u vindt dat een klacht door een ander personeelslid onvoldoende is afgehandeld, kunt u terecht bij de directie van de betreffende school. Wanneer u er met de directie van de school niet uitkomt, kunt u terecht bij het bestuur van SCOBA.

Ook de per bestuur aangestelde vertrouwenspersonen gaan van dit standpunt uit en kijken eerst of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

De wet verplicht de besturen om een klachtencommissie in te stellen. Scoba sluit aan bij de Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs van de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.

Postbus 82324

2508 EH Den Haag.

Tel: 070-3861697.

e-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

[www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl)

In onderstaand stappenplan is eenvoudig te zien welke actie iemand met een klacht kan doorlopen:

#### Stap 1

Wij gaan er dus van uit dat men eerst met betrokkene gaat praten. In dit stadium gaat een klager in gesprek met degene tegen wie de klacht gericht is. Mondeling overleg is formeel nog geen klacht. Samen tracht men een oplossing te vinden voor het probleem. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

#### Stap 2

De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met de schoolleiding. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.

#### Stap 3

De klager gaat met de klacht zo mogelijk in gesprek met de contactpersoon binnen de school of van een andere school van het bestuur. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 4.

#### Stap 4

De klager kan, via de schoolleiding of de interne contactpersoon, een vertrouwenspersoon van Scoba (laten) inschakelen om te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde.

U vindt de naam en de contactgegevens van de vertrouwenspersonen in de schoolgids van de school.

De klacht kan ook schriftelijk aan de vertrouwenspersoon worden gestuurd.

De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 5.

#### Stap 5:

De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon van Scoba, een mondelinge of schriftelijke klacht indienen bij het bevoegd gezag.

Het bestuur neemt de klacht in behandeling.

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 6.

#### Stap 6

De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. Het adres vindt u in de inleiding van dit document.

Deze onafhankelijke commissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.

De klachtencommissie geeft advies over:

- De (niet-) ontvankelijkheid van klager
- De (on-) gegrondheid van de klacht
- Het nemen van maatregelen
- Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, de directie van de school, de onderwijsinspectie

## **2. Begripsbepalingen**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) *school*: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b) *commissie*: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c) *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 schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d) *klacht*: schriftelijk ingediende en ondertekende klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde, zoals bedoeld in artikel 9;
- e) *contactpersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f) *vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g) *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.

### **3. Behandeling van klachten**

#### **Paragraaf 1**

##### **De contactpersoon**

###### **Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon die luistert naar de klacht van de klager en die de klager adviseert ten aanzien van het oplossen van de klacht. De contactpersoon kan, indien nodig, doorverwijzen naar de betrokkenen, de schoolleiding, het bevoegd gezag of naar de vertrouwenspersonen. De contactpersoon controleert en bewaakt of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon kan een bemiddelende rol spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming, schorsing of ontslag vindt plaats op voorstel van de directeur, na overleg met de MR van de school.

#### **Paragraaf 2**

##### **De vertrouwenspersoon**

###### **Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de algemeen directeur na overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien nodig wordt daarbij het bevoegd gezag betrokken. De 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 vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden of maakt melding dat er geen klachten zijn geweest. Een en ander is verwerkt in het jaarverslag van de vertrouwenspersonen.
8. Indien een vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

9. De vertrouwenspersoon brengt de andere vertrouwenspersonen en het bevoegd gezag op de hoogte dat hij benaderd is in zijn functie als vertrouwenspersoon.

### **Paragraaf 3**

#### **De klachtencommissie**

##### **Instelling en taken klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aangesloten bij een landelijke commissie, zoals genoemd in de inleiding van dit document
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden of maakt melding van het feit dat er geen klachten zijn geweest.

### **Paragraaf 4**

#### **De procedure bij de klachtencommissie**

Voor de werkwijze van de landelijke klachtencommissie verwijzen we naar de website <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

### **Paragraaf 5**

#### **Besluitvorming door het bevoegd gezag**

##### **Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de algemeen directeur, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel het voornemen heeft maatregelen te nemen en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de 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.

#### **4. Slotbepalingen**

##### **Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling met het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs op elke school ter inzage. Daarnaast is de regeling te vinden op de website van SCOBA.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. In de schoolgids van alle scholen van de Stichting wordt de klachtenregeling genoemd en bovendien wordt vermeld, waar deze ter inzage ligt.

##### **Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

##### **Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de contactpersonen, vertrouwenspersonen en met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad, 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 en de bijlage(n) maken deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling SCOBA"
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

##### **Artikel 20: Vaststelling**

De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad heeft ingestemd met deze regeling op 24 november 2016

De regeling is vastgesteld door het algemeen bestuur op 18 oktober 2016 onder voorbehoud van instemming door de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad

Voorzitter



Secretaris

