

Klachtenregeling CS Vincent van Gogh

De klachtenregeling van de CS Vincent van Gogh te Assen en Beilen is gebaseerd op de modelklachtenregeling klachtencommissies bijzonder onderwijs. Ze sluit in haar aanpak en werkwijze aan op een mogelijke klachtafhandeling door de klachtencommissie 'Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs' (GCBO). Het bevoegd gezag van het CS Vincent van Gogh te Assen en Beilen stelt derhalve, gelet op de bepalingen van de wet op het voortgezet onderwijs en gehoord de medezeggenschapsraad, de volgende klachtenregeling vast:

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: Christelijke Scholengemeenschap Vincent van Gogh Brinnummer: 02EB, adres Selma Lagerlöflaan 3, 9406 KB Assen een school of locatie vallende onder de Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs in Noord- en Midden Drenthe;
2. Vereniging: Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs in Noord- en Midden Drenthe;
3. bevoegd gezag: het College van bestuur van de Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs in Noord- en Midden Drenthe;
4. Voorzitter College van Bestuur: de schoolleider in de zin van de Wet op het Voortgezet Onderwijs
5. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8 van deze regeling;
6. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. aangeklaagde/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;
8. 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 school betrokken persoon of orgaan.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 voor aan de locatiedirectie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenscontactpersoon of externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6 van deze regeling. Dit geschiedt bij voorkeur in eerste instantie bij de bestuurder en ingeval dit niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt bij de klachtencommissie GCBO. Als de klager ervoor kiest de klacht direct bij de

klachtencommissie GCBO in te dienen kan deze eerst de bestuurder verzoeken de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 3. Benoeming en taak van de interne vertrouwenscontactpersoon

1. Er zijn op iedere locatie van de onderwijsinstelling ten minste twee interne vertrouwenscontactpersonen. Gezien de mogelijke aard van de klachten is er een mannelijke en vrouwelijke interne vertrouwenscontactpersoon. Zij zijn laagdrempelig toegankelijk en bieden een eerste luisterend oor. Zij wijzen de klager de weg en verwijzen indien nodig en/of gewenst naar de externe vertrouwenspersoon. De taak van interne vertrouwenscontactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. Daarnaast verwijst de interne vertrouwenscontactpersoon klachten van medewerkers zo spoedig mogelijk naar de externe vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde. Voor een gedetailleerde beschrijving van de taken van de interne vertrouwenscontactpersoon wordt verwezen naar bijlage 1.
2. Jaarlijks hebben de interne vertrouwenscontactpersonen en het locatiemanagement een overleg om het jaar te evalueren.
3. De locatiedirecteur benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenscontactpersonen na overleg met de deelraad van de locatie.
4. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de interne vertrouwenscontactpersonen niet uit hoofde van het uitvoeren van deze taak benadeeld wordt in zijn positie binnen de onderwijsinstelling.

Artikel 4. Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De externe 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.
3. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

Artikel 5. Openbaarheid

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

Artikel 6. Het indienen van een klacht

Zie de beschreven procesgang in de artikel 2 lid 4.

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie waarbij de onderwijsinstelling is aangesloten.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school 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 bestuurder het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
 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 bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen hij 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 externe klachtencommissie waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft de school zich aangesloten bij Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO), de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het [Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs](#).

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding 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 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 aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder 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. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenscontactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

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

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling [bijlage 2].
3. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

Bijlage 1: interne vertrouwenscontactpersoon

1. Er zijn binnen iedere locatie tenminste twee vertrouwenscontactpersonen waarbij er minimaal één vrouw en één man worden benoemd als vertrouwenscontactpersoon, die voor de leerlingen fungeert als aanspreekpunt bij meldingen en/of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag.
2. De vertrouwenscontactpersoon wordt door de locatiedirecteur- met instemming van de deelraad- benoemd voor een periode van twee jaar en kan na afloop daarvan herbenoemd worden, e.e.a. in overleg met de deelraad van de locatie.
3. De locatiedirecteur draagt er zorg voor dat de vertrouwenscontactpersoon zijn functie naar behoren kan uitoefenen volgens de profielbeschrijving en taakstelling.
4. De rechtsbescherming van de vertrouwenscontactpersoon: de vertrouwenscontactpersoon dient beschermd te worden tegen ontslag of andere benadelingen die voortvloeien uit de functie. De vertrouwenscontactpersoon mag niet in zijn functie worden geschaad doordat hij als vertrouwenscontactpersoon of door de klachtencommissie betrokken is, of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

Profielchets vertrouwenscontactpersoon

1. De vertrouwenscontactpersoon is in staat om voldoende bekendheid te verwerven binnen de locatie.
2. De vertrouwenscontactpersoon bezit kennis en vaardigheden op het gebied van gespreksvoering en verwijzing.
3. De vertrouwenscontactpersoon is in staat om op betrokken professionele wijze de problematiek te benaderen.
4. De vertrouwenscontactpersoon bezit kennis van de vastgestelde registratiesystematiek, voor zover dit binnen de taakstelling omschreven is.
5. De vertrouwenscontactpersoon is in staat binnen het kader van het klachtenreglement te werken.
6. De vertrouwenscontactpersoon is in staat om verslag te leggen van de gevoerde werkzaamheden en het doen van beleidsaanbevelingen.

Taakomschrijving vertrouwenscontactpersoon

1. De vertrouwenscontactpersoon treedt op als aanspreekpunt bij klachten met betrekking tot (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme, radicalisme, agressie en geweld, en pesten.
2. De vertrouwenscontactpersoon behandelt de klachten volgens de vastgestelde klachtenprocedure en verwijst indien nodig door naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Afhankelijk van de aard en de ernst van het gemelde gaat de vertrouwenscontactpersoon na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt dan wel of doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon gewenst c.q. noodzakelijk is. Bij klachten betreffende het personeel geldt dat de vertrouwenscontactpersoon altijd doorverwijst naar de externe vertrouwenspersoon en deze dus niet zelf in behandeling neemt.
4. De vertrouwenscontactpersoon ziet toe op een adequate (na)zorg ten aanzien van de klager en biedt begeleiding bij het eventueel formuleren van een klacht.
5. De vertrouwenscontactpersoon zorgt voor een doeltreffende voorlichting met betrekking tot zijn rol en functie binnen de locatie.

6. De vertrouwenscontactpersoon neemt deel aan schoolbrede bijeenkomsten voor vertrouwenscontactpersonen van CS Vincent van Gogh.
7. De vertrouwenscontactpersoon houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het terrein van (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme, radicalisme, agressie en geweld, en pesten.
8. De vertrouwenscontactpersoon houdt een registratie bij over aard en omvang van de ontvangen klachten.
9. De vertrouwenscontactpersoon brengt jaarlijks aan de locatiedirecteur en het bevoegd gezag verslag uit over zijn werkzaamheden, waarin uitspraken gedaan worden over preventie, beleidsontwikkelingen en geeft gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme, radicalisme, agressie en geweld, en pesten.
10. De vertrouwenscontactpersoon waarborgt de privacy van de betrokkene(n).
11. De vertrouwenscontactpersoon houdt zijn deskundigheid op peil.

Bijlage 2: Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 lid5

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en de school lastiger om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag/de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de scholengemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 lid6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 3

De interne vertrouwenscontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient de aanbeveling een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per locatie een interne vertrouwenscontactpersoon.

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden en is geregistreerd als MFN-mediator.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee interne vertrouwenspersonen per locatie: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4, lid 2

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde en/of met de locatiedirecteur van de betrokken locatie danwel met het bevoegd gezag heeft op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4 lid 4

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 6 lid 1

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

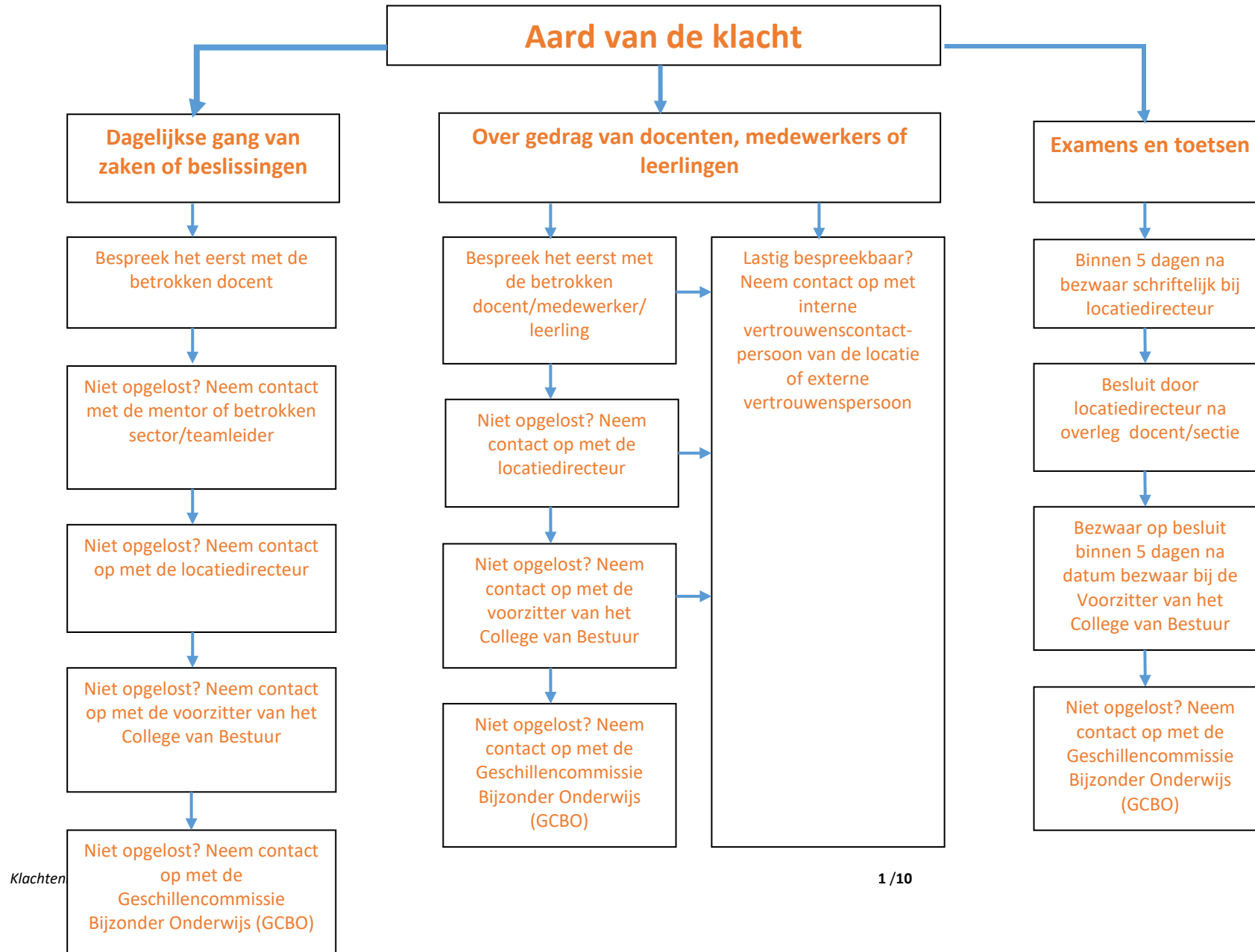
Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van de bestuurder kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

Bijlage 3: Stroomschema klacht leerling/ouder/verzorger



Bijlage 4: Stroomschema klacht medewerker

