



**CS VINCENT
VAN GOGH**

**KLACHTENREGELING
CS VINCENT VAN GOGH**

Inhoudsopgave

Inleiding – algemene toelichting		blz. 3
Hoofdstuk 1	Begripsbepalingen	blz. 4
Hoofdstuk 2	Behandeling van de klachten	blz. 5
<i>paragraaf 1</i>	<i>Voortraject</i>	blz. 5
<i>paragraaf 2</i>	<i>De in- en externe vertrouwenscontactpersoon</i>	blz. 5
<i>paragraaf 3</i>	<i>De klachtencommissie</i>	blz. 6
<i>paragraaf 4</i>	<i>De procedure</i>	blz. 6
Hoofdstuk 3	Slotbepalingen	blz. 8
Bijlage 1	Artikelsgewijze toelichting	blz. 9

Inleiding -Algemene toelichting

Volgens de wet kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van het bevoegd gezag en het personeel van de school. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te bewerkstelligen, waarmee zowel belang van de betrokkenen wordt gediend als het belang van de school (een veilig schoolklimaat). De onderhavige klachtenregeling is bedoeld voor situaties waarin betrokkenen met hun klacht niet ergens anders terecht kunnen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Dit is ook uitdrukkelijk het uitgangspunt van het beleid:

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs de daarvoor vastgestelde lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk wordt afgehandeld

De klachtenregeling van 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 klachtenafhandeling door de klachtencommissie 'Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs' (GCBO).

Het bevoegd gezag van 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 klachtenregeling vast.

Hoofdstuk 1- Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: Christelijke Scholengemeenschap Vincent van Gogh, brinnummer 02EB, Postbus 226 te Assen en een school of locatie vallende onder de Stichting Christelijk Voortgezet Onderwijs Vincent van Gogh.
2. Stichting: Stichting Christelijk Voortgezet Onderwijs Vincent van Gogh in Noord en Midden Drenthe
3. Bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Stichting Voortgezet Onderwijs in Noord en Midden Drenthe
4. Voorzitter van het College van Bestuur: de schoolleider in de zin van de Wet op het Voortgezet Onderwijs
5. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5 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 (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
7. aangeklaagde: een ex-leerlinge, 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 scholengemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
8. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
9. intern vertrouwenscontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.
10. extern vertrouwenscontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4.

Hoofdstuk 2 –Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 Voortraject

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. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de locatie-directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenscontactpersoon of externe vertrouwenscontactpersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 7 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 de klachtencommissie eerst de bestuurder verzoeken de klacht in behandeling te nemen.

Paragraaf 2 De in-en externe vertrouwenscontactpersonen

Artikel 3 Benoeming en taak 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 mannelijk en vrouwelijke interne vertrouwenscontactpersoon. De taak van de interne vertrouwenscontactpersonen bestaan uit het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. Klachten van medewerkers zo spoedig mogelijk doorverwezen naar de externe vertrouwenscontactpersoon. De interne vertrouwenscontactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde. Voor een gedetailleerde beschrijving van de taken van de interne vertrouwenscontactpersonen, wordt verwezen naar bijlage 1.
2. Jaarlijks hebben de interne vertrouwenscontactpersoon en het locatiemanagement een overleg om met elkaar te evalueren.
3. De directeur 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.
5. De interne vertrouwenscontactpersoon verifieert bij de klager of de zaak is opgepakt en of opgelost.
6. Indien de interne vertrouwenscontactpersoon slechts signalen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

Artikel 4 benoeming en taak externe vertrouwenscontactpersonen

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

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het onderzoeken van klachten en het adviseren daarover, heeft de school zich aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO), de klachtencommissie 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 6 De procedure bij de klachtencommissie

Voor wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

Paragraaf 4 De procedure

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie waarbij de onderwijsinstelling is aangesloten.
2. De klacht wordt schriftelijk ingediend en het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de verweerder en de naam en het adres van de school en locatie waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift(en) van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedragingen of beslissing te worden ingediend, tenzij de 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 binnen vijf werkdagen.

6. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander persoon of orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
7. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Indien niet is voldaan aan de 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 kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
9. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken locatie gemeld.

Artikel 8 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 vertrouwenscontactpersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de website van de school .

Artikel 9 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie, of de interne of externe vertrouwenscontactpersoon dit mee aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken locatie mee.

Artikel 10 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag 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 11 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 directeur van de betreffende locatie 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 12 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.

Hoofdstuk 3 – Slotbepalingen

Artikel 13 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op de website van de school.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling door een verwijzing ernaar in de schoolgids en vermelding van de regeling op de website van de school.

Artikel 14 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenscontactpersoon, de externe vertrouwenscontactpersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 15 Wijziging van het reglement

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

Artikel 16 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 : Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, lid f

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 7, lid g 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 worden gedacht aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1, lid g

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 leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als lid van de ouderraad of de 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 de locatiedirecteur en of het bevoegd gezag. De interne vertrouwenscontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient de aanbeveling een onafhankelijke externe vertrouwenscontactpersoon te benoemen en per locatie één of twee interne vertrouwensperso(o)n(en).

De externe vertrouwenscontactpersoon 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 deze vertrouwenscontactpersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenscontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen van de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenscontactpersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden en is geregistreerd als MFN- mediator.

Artikel 4, lid 2

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

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenscontactpersoon 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 vertrouwenscontactpersoon 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 vertrouwenscontactpersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenscontactpersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, lid 4

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

Artikel 7, 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 Klachtencommissie GCBO).

Artikel 11, lid 1

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.