

Klachtenregeling

Willem de Zwijger College

Stichting

Openbaar Voortgezet Onderwijs

Willem de Zwijger College

Status:

- Het Algemeen Bestuur heeft op 29 januari 2014 een voorgenomen besluit tot vaststelling genomen.
- De Medezeggenschapsraad heeft op 2 april 2014 hieraan instemming verleend.
- Het Algemeen Bestuur heeft op 21 mei 2014 het voorgenomen besluit omgezet in een definitief besluit.
- Ingangsdatum: 1 juni 2014
- Evaluatie: Voorjaar 2018
- Evaluatie voorjaar 2022

Het bevoegd gezag van het Willem de Zwijger College,

- gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs;
- gelet op het bepaalde in het managementstatuut;
- gehoord de medezeggenschapsraad;

stelt de volgende “Klachtenregeling Willem de Zwijger College” vast.

Opmerkingen vooraf

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die 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.

Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In dat geval kan iemand op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de Centrale 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;
- b. bevoegd gezag (*): het schoolbestuur van de stichting dat zeggenschap uitoefent over de school;
- c. Centrale Directie (*): door het bevoegd gezag gemandateerde dagelijkse leiding van de school
- d. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- e. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- f. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de Centrale 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 (bijv. stagiair of Leerkracht in Opleiding), die een klacht heeft ingediend;
- g. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- h. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- i. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;

(*). De uitvoering van de klachtenregeling is gemandateerd aan de Centrale Directie. Klachten over (leden van) de Centrale Directie worden direct bij het bevoegd gezag ingediend. In dat geval dient in de regeling bevoegd gezag gelezen te worden in plaats van Centrale Directie.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 - Aanstelling en taak contactpersoon

1. De school heeft ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. De Centrale Directie benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met een vertrouwenscommissie uit de medezeggenschapsraad.

Artikel 3 - Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. De school beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De Centrale Directie benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon na overleg met een vertrouwenscommissie uit de medezeggenschapsraad.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. 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 kan bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of de Centrale Directie.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de Centrale Directie in deze kwesties te nemen besluiten.
7. 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.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de Centrale Directie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 - Instelling en taken klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC).

Artikel 5 - Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. de Centrale Directie; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te zijn ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij de Centrale Directie wordt ingediend, verwijst het de Centrale Directie de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. De Centrale Directie kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De Centrale Directie meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar Centrale Directie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. De Centrale Directie kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 - Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
5. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de Centrale Directie gemeld.

Artikel 7 - Beslissing op advies

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

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 8 - Openbaarheid

De Centrale Directie publiceert deze regeling op de website van de school.

Artikel 9 - Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de Centrale Directie, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 10 - Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11 - Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Willem de Zwijger College".