



Klachtenregeling (juli 2016)

Inhoud

1.	Begripsbepalingen	2
2.	Indienen van een klacht	3
	2.1. Indienen van een Klacht	3
3.	De procedure bij een ingediende Klacht	3
	3.1 Behandeling van uw Klacht door de Vertrouwenspersoon.....	3
	3.2 Behandeling van uw Klacht door de Klachtencommissie.....	4
	3.3 Behandeling van de klacht door de Geschillencommissie	5
4.	Slotbepalingen.....	5
	4.1 Openbaarheid.....	5
	4.2. Evaluatie	5
	4.3. Wijziging van de klachtenregeling.....	5
	4.4 Overige bepalingen.....	5

Klachtenregeling Stichting KBO Haarlem-Schoten

Deze Klachtenregeling is vastgesteld door het Toezichthoudend Bestuur Haarlem-Schoten met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. De regeling is bedoeld voor die gevallen, waarbij reguliere gesprekken met een leerkracht, schoolleiding of directie geen oplossing hebben geboden. In dringende gevallen kunt u uiteraard ook direct de weg van de klachtenregeling inslaan.

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- (a) Aangeklaagde een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- (b) Geschillencommissie de landelijke klachtencommissie van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). De landelijke klachtencommissie is in deze regeling Geschillencommissie genoemd om het onderscheid te duiden met de Klachtencommissie van het Toezichthoudend Bestuur, het betreft echter ook een klachtencommissie. De GCBO is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's. De GCBO is het enige samenwerkingsverband in Nederland die de kringenrechtspraak in het bijzonder onderwijs op basis van richting organiseert en combineert.
- (c) Klacht een klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de Aangeklaagde, waaronder begrepen een klacht over seksuele intimidatie, misbruik, discriminerend gedrag, agressie en/of pesten.
- (d) Klachtencommissie de klachtencommissie van de stichting KBO Haarlem-Schoten.
- (e) Klager of U U, een (ex-) leerling, een ouder/voogd/verzorgers van een Minderjarige (ex-) leerling, een student/deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het Toezichthoudend Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
- (f) Toezichthoudend Bestuur het toezichthoudend bestuur van de Stichting KBO Haarlem-Schoten, als vermeld op www.haarlemschoten.nl.
- (g) Vertrouwenspersoon de vertrouwenspersoon van de Stichting KBO

Haarlem-Schoten, als vermeld op www.haarlemschoten.nl.

- (h) Werkweek 5 werkdagen, dat wil zeggen iedere dag met uitzondering van zaterdag, zondag, een in Nederland erkende vrije feestdag, alsmede collectief verlofdagen en schoolvakantiedagen.

2. Indienen van een klacht

2.1. Indienen van een Klacht

1. U kunt uw Klacht schriftelijk en achtereenvolgens indienen bij:
 1. De Vertrouwenspersoon;
 2. De Klachtencommissie; of
 3. De Geschillencommissie.
2. U mag een Klacht nooit tegelijkertijd bij meer dan één van de bovenstaande personen/commissies indienen. Indien U vindt dat uw Klacht door de betreffende persoon/commissie niet naar tevredenheid is behandeld, staat nog wel de weg open om de klacht in te dienen bij een opvolgende commissie. Dat wil zeggen dat, als U eerst naar de vertrouwenspersoon bent gegaan, U uw Klacht daarna nog kan indienen bij de Klachtencommissie en vervolgens nog bij de Geschillencommissie. Bent U echter met uw Klacht begonnen bij de Klachtencommissie, dan kunt U zich niet meer wenden tot de Vertrouwenspersoon.
3. Indien de Klacht een mogelijk strafbaar feit betreft, zoals bijvoorbeeld seksueel misbruik, dan:
 1. zal, als de ontvanger de Vertrouwenspersoon of de Klachtencommissie is, deze daarvan zo snel mogelijk melding maken bij de algemeen directeur en het Toezichthoudend Bestuur; en dan
 2. zal de algemeen directeur of op diens uitdrukkelijk verzoek, het Toezichthoudend Bestuur, bij een vermoeden van schuld zo snel mogelijk een melding doen bij de vertrouwensinspecteur van Onderwijsinspectie en, zonodig, de politie.

3. De procedure bij een ingediende Klacht

3.1 Behandeling van uw Klacht door de Vertrouwenspersoon: bemiddeling

1. De Vertrouwenspersoon is een onafhankelijke persoon, aangesteld door het Toezichthoudend Bestuur. In de schoolgidsen, ook beschikbaar via www.haarlemschoten.nl, kunt u zien wie de vertrouwenspersoon is en hoe u deze kunt bereiken. U kunt het uiteraard ook vragen aan iedere leraar, de schoolleiding en/of de algemeen directeur.
2. De Vertrouwenspersoon gaat met U na of een oplossing kan worden bereikt door bemiddeling. Mocht de bemiddeling niet de juiste weg blijken of niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de Vertrouwenspersoon U adviseren over eventuele, andere mogelijkheden op grond van deze klachtenprocedure.
3. De Vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht. Zo zal de Vertrouwenspersoon door U verstrekte informatie slechts delen (a) voor het doel van zijn / haar werkzaamheden als Vertrouwenspersoon en (b) met personen en instanties die, op welke wijze dan ook, direct betrokken zijn bij zijn behandeling van de Klacht of die uit hoofde van hun functie op de hoogte moeten zijn van de Klacht.
4. Als zijn / haar werkzaamheden zijn beëindigd, onderhoudt de Vertrouwenspersoon contact met U om te kijken of de Klacht geen onbedoelde, negatieve gevolgen heeft gehad voor Klager en, desgewenst, om te zien of eventueel genomen maatregelen daadwerkelijk hebben geleid tot het wegnemen van de aanleiding van de Klacht.

5. De Vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Klachtencommissie over eventuele voorgenomen maatregelen.
6. Indien de Klacht te maken heeft met seksuele discriminatie; seksueel misbruik; discriminatie; agressie en/of pesten, dan kan de Vertrouwenspersoon U desgewenst begeleiden bij eventuele vervolgstappen.
7. De Vertrouwenspersoon registreert alle meldingen of Klachten die bij hem /haar zijn binnengekomen en doet jaarlijks in augustus aan het Toezichthoudend Bestuur verslag van de ingediende meldingen en Klachten en zijn/haar werkzaamheden van het afgelopen jaar.

3.2 Behandeling van uw Klacht door de Klachtencommissie

1. U kunt uw Klacht schriftelijk en voorzien van een toelichting indienen via klachtenregeling@haarlemschoten.nl ter attentie van de Klachtencommissie van het Toezichthoudend Bestuur van de Stichting Haarlem Schoten.
2. Binnen één Werkweek na ontvangst van de Klacht:
 - a. ontvangt U een ontvangstbevestiging waarbij U wordt gewezen op de mogelijke rol van de Vertrouwenspersoon;
 - b. stelt de Klachtencommissie de Aangeklaagde op de hoogte van de Klacht.
3. De Klachtencommissie mag tot voor de gesprekken als genoemd in artikel 3.2.5, besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen als zij redelijkerwijs van mening is dat de Klacht te complex is, om welke reden dan ook, om zelf af te handelen. In een dergelijk geval verwijst de Klachtencommissie U door naar de Geschillencommissie.
4. Binnen drie Werkweken na ontvangst van de klacht organiseert de Klachtencommissie een gezamenlijk gesprek met U en de Aangeklaagde, om U de gelegenheid te geven uw Klacht toe te lichten en de Aangeklaagde de gelegenheid te geven op de Klacht te reageren (hoor en wederhoor). Op uitdrukkelijk, schriftelijk verzoek van U of van de Aangeklaagde, kan de Klachtencommissie besluiten deze gesprekken gescheiden van elkaar te laten plaatsvinden.
5. De Klachtencommissie zal binnen drie Werkweken na het gezamenlijke gesprek, of, als de gesprekken gescheiden worden gehouden, na het gesprek met de Aangeklaagde, aan alle betrokken partijen, schriftelijk en gemotiveerd het volgende berichten:
 - a. een oordeel over de gegrondheid van de Klacht;
 - b. eventuele adviezen aan U of Aangeklaagde met betrekking tot de Klacht; en/of
 - c. een of meerdere schriftelijke voorstellen met betrekking tot eventueel te nemen maatregelen door de algemeen directeur en/of het Toezichthoudend Bestuur.
6. De algemeen directeur of het Toezichthoudend Bestuur zullen binnen drie Werkweken besluiten over de in artikel 3.2.5 genoemde adviezen en/of voorstellen. Indien zij besluiten van de adviezen of voorstellen af te wijken, in welke zin dan ook, dan zullen zij die afwijking gemotiveerd toelichten aan U, de Aangeklaagde en de directie en/of het Toezichthoudend Bestuur.
7. De Klachtencommissie is gerechtigd de termijn van drie Werkweken zoals genoemd in dit artikel te verlengen met ten hoogste vier Werkweken. De Klachtencommissie zal U, evenals het Toezichthoudend Bestuur, de algemeen directeur en de betrokken schoolleider op de hoogte stellen van een dergelijke verlenging.
8. De Klacht en de informatie, van welke aard dan ook, die door Klager en Aangeklaagde wordt verstrekt in het kader van de behandeling van de Klacht, zullen door de ontvanger zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld. Bedoelde informatie zal slechts worden gedeeld (a) voor het doel van de behandeling van de Klacht en (b) met personen en instanties die, op welke wijze dan ook, direct betrokken zijn bij de behandeling van de Klacht of die uit hoofde van hun functie op de hoogte moeten zijn van de Klacht, bijvoorbeeld de Vertrouwenspersoon, een leraar, leden van het Toezichthoudend Bestuur, de relevante medezeggenschapsraad en/of, soms, een onderwijsinspecteur.
9. Wanneer de Klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld door de Klachtencommissie of u bent het niet eens met de uitkomst, dan kunt U de Klacht nog indienen bij de

Geschillencommissie maar niet (meer) bij de Vertrouwenspersoon. U dient de Klachtencommissie van een vervolgstap zo snel mogelijk op de hoogte te stellen. Zie hiervoor ook de slotzin van artikel 2.1.2.

10. De algemeen directeur informeert de relevante medezeggenschapsraad onmiddellijk over elk oordeel, advies en voorstel dat zij ontvangt van de Klachtencommissie bij een gegrond verklaarde Klacht die hun school betreft. Tevens informeert de algemeen directeur de medezeggenschapsraad onmiddellijk over de eventuele maatregelen die worden genomen naar aanleiding van het oordeel, advies en voorstel van de Klachtencommissie.
11. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het Toezichthoudend Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

3.3 Behandeling van de klacht door de Geschillencommissie

1. De procedure van het indienen en de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie is te vinden op de site <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>.
2. Wanneer de directie, respectievelijk het Toezichthoudend Bestuur melding krijgt van de Geschillencommissie dat zij uw Klacht in behandeling heeft genomen, dan deelt de ontvanger het mee aan het Toezichthoudend Bestuur, respectievelijk de directie, alsmede aan de schoolleider van de betrokken school.
3. Wanneer uw Klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld door de Geschillencommissie of U bent het niet eens met de uitkomst, dan zijn de mogelijkheden van deze Klachtenregeling uitgeput en kunt U de Klacht niet (meer) indienen bij de Vertrouwenspersoon of de Klachtencommissie.

4. Slotbepalingen

4.2 Openbaarheid

1. De schoolleider legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het Toezichthoudend Bestuur.
3. Het Toezichthoudend Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling door het plaatsen van deze regeling op www.haarlemschoten.nl.

4.2. Evaluatie

Het Toezichthoudend Bestuur, de Vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad zullen deze klachtenregeling binnen 3 jaar na inwerkingtreding evalueren.

4.3. Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door het Toezichthoudend Bestuur, nadat zij de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad hierover heeft gehoord.

4.4 Overige bepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting KBO Haarlem-Schoten'.
2. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2016.