

Klachtenprocedure Scholengroep Perspectief

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, 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: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - 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;
 - h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2

Contactpersoon: aanstelling en taak

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon (ook wel interne vertrouwenspersoon genoemd) aangesteld. De taakbeschrijving is opgenomen in bijlage 2.
2. De contactpersoon dient toegankelijk en onafhankelijk te zijn en geniet het vertrouwen van leerlingen, ouders en personeel.
3. Zij die binnen de school een leidinggevende functie hebben of op een andere manier een sleutelrol vervullen, kunnen niet als contactpersoon worden aangesteld.
4. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt schriftelijk plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie. Deze commissie bestaat uit: directeur, 1 teamlid en 1MR-lid.

Artikel 3

Vertrouwenspersoon: aanstelling en taak

Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De taakbeschrijving is opgenomen in bijlage 3.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie. Deze commissie bestaat uit: bestuurder en/of beleidsmedewerker personeelszaken, 1 directeur en 1 GMR-lid.
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 verleent desgewenst bijstand 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, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Klacht

Artikel 4

Bij een klacht worden de volgende stappen ondernomen door de klager:

1. Contact opnemen met de leerkracht en hem/haar het probleem voorleggen. Samen wordt gezocht naar een oplossing. Mocht dit niet lukken dan volgt stap 2.
2. Voorleggen probleem aan de directeur van de school. Mocht de klacht niet specifiek aan een groep of leerkracht zijn verbonden, dan kan stap 1 worden overgeslagen. Samen wordt gezocht naar een oplossing. Mocht dat onvoldoende lukken dan volgt stap 3. Ook kan besloten worden tot overleg met de vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag om advies en/of bemiddeling.
3. a. De klacht wordt schriftelijk voorgelegd aan de externe vertrouwenspersoon van het bestuur:
mevrouw J. Brouwer- de Jonge
Frederik van Eedenstraat 7
9673 HT Winschoten
- b. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend gemeld bij het bestuur:
Bestuur Scholengroep Perspectief
Loodzetter 7
9502 EW Stadskanaal

Het bestuur neemt contact op m.b.t. de afhandeling van de klacht. Anonieme (klachten) brieven worden niet in behandeling genomen.

Het bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Ook kan het bestuur verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 5

Landelijke Klachtencommissie

1. Scholengroep Perspectief is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

De LKC neemt niet alle mogelijke geschillen in behandeling. Voor sommige geschillen geldt dat daarvoor een aparte commissie is ingesteld.

De Geschillencommissie Passend Onderwijs is er voor geschillen over de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, geschillen over het ontwikkelingsperspectief van een leerling en geschillen over verwijdering van een leerling als het verzoek binnen 6 weken na het besluit is ingediend.

De Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring behandelt bezwaren tegen beslissingen van het samenwerkingsverband over de toelaatbaarheidsverklaring.

2. Een klacht kan aan de commissie worden voorgelegd als interne afhandeling niet lukt of niet naar tevredenheid is. Ook kan de vertrouwenspersoon adviseren om een klacht direct aan de Landelijke Klachtencommissie voor te leggen.
3. De Landelijke Klachtencommissie brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag over ingediende klachten over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen klachten indienen.
5. Een ingediende klacht wordt afgehandeld volgens één van de volgende routes:
 - a. Interne klachtbehandeling: Een klacht kan naar het oordeel van de commissie snel op het niveau van school of bestuur opgelost worden. De klacht wordt doorgestuurd naar het bestuur.
 - b. Mediation: Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid wordt de mogelijkheid van mediation verkend.
 - c. Formele procedure: afhandeling van de klacht door de commissie. In het reglement LKC is de procedure beschreven.
6. Voor uitgebreide informatie, de procedurebeschrijving en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend wordt verwezen naar de website van Onderwijsgeschillen: www.onderwijsgeschillen.nl.