

## Klachtenregeling

<b>Bespreken in directeurenoverleg</b>	16 april 2020
<b>Bespreken in GMR ter instemming</b>	22 april 2020
<b>Vaststelling CvB</b>	23 april 2020
<b>Ingangsdatum</b>	1 mei 2020
<b>Evaluatie</b>	1 mei 2024

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder De Vier Windstreken;
2. bevoegd gezag: De Vier Windstreken;
3. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8. Het bevoegd gezag heeft zich voor de uitvoering van de klachtencommissie aangesloten bij de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs;
4. 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;
5. 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;
6. 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 of bevoegd gezag 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 directie;
3. De klager kan het probleem bespreken met de (interne of externe) vertrouwenspersoon;
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

## Artikel 3: Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon op schoolniveau<sup>1</sup>

1. Er is op iedere school ten minste één vertrouwenspersoon die de klager verwijst naar de bovenschoolse of externe vertrouwenspersoon. De taak van de vertrouwenspersoon op schoolniveau beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De vertrouwenspersoon op schoolniveau wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde;
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon op schoolniveau na overleg met de medezeggenschapsraad.

## Artikel 4: Benoeming en taken interne vertrouwenspersoon bovenschools en externe vertrouwenspersoon

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

---

<sup>1</sup> Als bijlage 2 is een overzicht van de taken van de interne vertrouwenspersoon op schoolniveau opgenomen

## Artikel 5: Openbaarheid

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

## Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag;
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 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;
6. Als de school niet bij de klachtencommissie is aangesloten stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

## Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen;
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het 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 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 het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van 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](http://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.

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

### **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 en externe vertrouwenspersonen 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 externe 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;
  3. De regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling De Vier Windstreken;
- De regeling is herzien op 1 mei 2020 en treedt vanaf die datum in werking.



## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder 5

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 het bevoegd gezag moeilijker 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 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 schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder 6

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 overblijfhulp, of lid van de ouderraad, schoolraad of medezeggenschapsraad).

### Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon op schoolniveau 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 verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon op schoolniveau kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 4

De Vier Windstreken heeft er voor gekozen om een intern vertrouwenspersoon bovenschols en een externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon op schoolniveau. De 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 interne en externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De interne en externe 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 interne en externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee externe vertrouwenspersonen: één vrouw en één man.

### Artikel 4, tweede lid

De interne of externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De interne of 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 de klachtencommissie, 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 interne of externe 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 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 interne of externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de interne of externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, vierde lid**

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

#### **Artikel 6, eerste lid**

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 (een lid van) het College van Bestuur 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 1: Contactgegevens

### Interne en externe vertrouwenspersonen voor leerlingen en ouders

Elke school heeft een eigen intern vertrouwenspersoon	Dit is de eerste lijn waar ouders en leerlingen contact mee kunnen zoeken	Zie schoolgids van de school
Intern vertrouwenspersoon bovenschools	Petra den Hollander	Petra.den.hollander@d4w.nl
Externe vertrouwenspersoon	GGD	GGD externe vertrouwenspersoon, contactgegevens: <a href="tel:088-3083342">tel: 088-3083342</a> , email: <a href="mailto:externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl">externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl</a>

### Overzicht interne en externe vertrouwenspersonen voor medewerkers

Elke school heeft een eigen intern vertrouwenspersoon	Dit is de eerste lijn waar medewerker contact mee kunnen zoeken	Zie schoolgids van de school
Intern vertrouwenspersoon bovenschools	Carola Leliveld	Carola.leliveld@d4w.nl
Externe vertrouwenspersoon <sup>2</sup>	Albert van der Zalm	<a href="mailto:info@albertvanderzalm.nl">info@albertvanderzalm.nl</a> 06-23814297

Indien gesprekken met de in- of externe vertrouwenspersoon niet leiden tot een oplossing kan de klager een klacht indienen bij het bevoegd gezag, dan wel de geschillencommissie. Deze procedure is beschreven in deze klachtenregeling.

### Contactgegevens

Bevoegd gezag	Diana Lorier-Kooi, CvB	info@d4w.nl
Geschillencommissie voor bijzonder onderwijs		Meer informatie kunt u vinden op de website: <a href="http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/">http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/</a>

---

<sup>2</sup> De externe vertrouwenspersoon in het kader van de klachtenregeling (de heer A. van der Zalm) is tevens de externe vertrouwenspersoon in het kader van de klokkenluidersregeling.



## Bijlage 2: Taken interne vertrouwenspersoon bovenschools

De belangrijkste taak van de interne vertrouwenspersoon is het opvangen en ondersteunen van de melder. Deze ondersteuning krijgt vorm door middel van onderstaande taken:

- > het voeren van gesprekken;
- > het vaststellen van de kern van de zorg/klacht;
- > advies geven over te nemen vervolgstappen;
- > het begeleiden van een melder bij het indienen van een klacht;
- > (laten) bemiddelen tussen melder en bevoegd gezag, mits op verzoek van de melder;
- > ondersteunen van de melder bij het doen van aangifte bij de politie;
- > het verwijzen van de melder naar interne en externe hulpverlening;
- > bijhouden van een beschermde administratie omtrent klachten, advies en vervolgstappen (conform de AVG).

