

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van de Johannes Bogermanschool te Vriezenveen stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling vallende onder de stichting tot verstrekken van lager onderwijs te Vriezenveen;
2. bevoegd gezag: stichting tot verstrekken van lager onderwijs te Vriezenveen;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
5. 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 anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2 - Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene met wie hij het probleem ervaart, 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 (wanneer het onderwijskundige zaken betreft) , tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet of bij één van de vertrouwens(contact)personen (deze is ingeval van een al dan niet dreigend misdrijf niet gebonden aan geheimhouding).
3. De directeur vraagt of de klager met de degene tegen wie de klacht gericht is heeft gesproken. Indien dit niet zo is, verwijst de directeur de klager naar degene tegen wie de klacht gericht is.
4. Indien het gesprek met degene tegen wie de klacht gericht is heeft plaatsgevonden, staat de directeur de klager te woord. De directeur stelt degene tegen wie de klacht gericht is op de hoogte van het gesprek met de klager en verzoekt degene tegen wie de klacht gericht is om informatie aangaande de klacht.
5. De directeur neemt het initiatief tot een vervolggesprek met de klager en degene tegen wie de klacht gericht is teneinde tot overeenstemming of oplossing te komen.
6. Indien directeur, degene tegen wie de klacht gericht is en de klager, niet tot overeenstemming of oplossing komen, wendt de klager zich tot het bevoegd gezag van de school. Hiervan doet de klager mededeling aan de directeur.
7. De vertegenwoordiger van het bevoegd gezag vraagt of de klager met de directeur van de school de klacht heeft besproken en of geprobeerd is tot overeenstemming of oplossing te komen. Indien dit niet zo is, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de directeur van de school.
8. Indien het gesprek tussen klager en directeur heeft plaatsgevonden, staat het bevoegd gezag de klager te woord. Het bevoegd gezag stelt de directeur op de hoogte van het gesprek met de klager en verzoekt de directeur om informatie aangaande de klacht.
9. Het bevoegd gezag neemt het initiatief tot een vervolggesprek met de klager en directeur teneinde tot overeenstemming of oplossing te komen. Dit dient uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht plaats te vinden.
10. Indien het bevoegd gezag, directeur en klager niet tot overeenstemming of oplossing komen, kan de klager zich tot de klachtencommissie wenden, als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 - Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt (eventueel in overleg met de adviesraad) een contactpersoon voor de school.
2. De contactpersoon informeert de klager zo nodig over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4 - Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5 - Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids of op de websites van de school of 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 of de instelling 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
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 (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7 - Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het 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 naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8 - De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de Klachtencommissie VBSO, conform de klachtenregeling die te vinden is op <https://vbso.nu/algemene-voorwaarden>.

Artikel 9 - Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10 - Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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 verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11 - Informeren adviesraad

Het bevoegd gezag informeert de adviesraad binnen een redelijke termijn over elk 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 - Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13 - Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en eventueel de (gemeenschappelijke) adviesraad geëvalueerd.

Artikel 14 - Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling ... (naam bevoegd gezag of school)'.
3. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op 4 juli 2023