

Klachtenregeling

Vereniging Nutsschool Wassenaar

Versie 20260801

E. Los

Geldig vanaf: 01-09-2024

Vaststellingsprocedure:

	Datum	Status; opmerking
Directie	maart 2024	Opstellen
MR	d.d.	Instemmen
RvT	n.v.t.	
Bestuur	d.d.	Vaststellen

Herziening :

Periode	elke 3 jaar
Maand	februari
Eerstvolgende herziening	2026

Voorwoord

Op onze school is het de gewoonte dat klachten in onderling overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten en medewerkers op een juiste en respectvolle manier worden afgehandeld. Leidt dit niet tot een bevredigend resultaat, dan is het mogelijk de klacht met de directeur-bestuurder te bespreken. Is de klacht dan nog niet naar genoegen afgehandeld, dan kan deze worden doorgestuurd naar het bevoegd gezag (het bestuur) van onze school. Het bestuur of de betrokkene kan zo nodig een externe vertrouwenspersoon inschakelen.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld of onderlinge afhandeling naar de aard van de klacht niet mogelijk is, kan een beroep worden gedaan op deze klachtenregeling. Deze regeling is vastgesteld door het bestuur met instemming van de MR.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld, binnen de vastgestelde kaders in deze regeling, met als doel een zorgvuldige behandeling van de klacht. In het bestuursverslag wordt alleen een weergave gegeven van het aantal officiële klachten.

Mede namens het bestuur
Erik Los, directeur-bestuurder

Belangrijke contactgegevens

Klachtencommissie

Landelijke klachtencommissie bijzonder onderwijs (GCBO)

T: 070-3861697 (tussen 10.00-12.30 en 13.30-16.00 uur)

F: 070-3020836

E: info@gcbo.nl

Postadres Postbus 82324

2508 EH Den Haag

070-3861697 (tussen 10.00-12.30 en 13.30-16.00 uur)

info@gcbo.nl

Meer informatie over klachten/ klachtrecht is ook te vinden via: www.gcbo.nl. Op deze site staan ook de werkwijze en het reglement van de klachtencommissie beschreven.

Contactpersonen Nutsschool Wassenaar:

Op de school zijn de volgende contactpersonen aangesteld:

- Clementine Kooloos;

De contactpersoon zijn via de school bereikbaar.

Bevoegd gezag Nutsschool Wassenaar

De secretaris van het bestuur is bereikbaar via : secretaris@nutswassenaar.nl

Raad van Toezicht Nutsschool Wassenaar

De Raad van Toezicht is bereikbaar via: rvt@nutswassenaar.nl

Externe vertrouwenspersoon

Mw Ida Spelt

vertrouwenspersoonwassenaar@kpn.nl

06-53377603

KLACHTENREGELING

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: Vereniging Nutsschool Wassenaar;
2. Bevoegd gezag: het bestuur van de Vereniging Nutsschool Wassenaar;
3. Landelijke Klachtencommissie van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO): de commissie als bedoeld in artikel 8;
4. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
5. Aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, 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 instelling 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 directeur-bestuurder.
3. Indien het een klacht betreft waarbij een lid van het bevoegd gezag betrokken is en beide partijen niet tot een oplossing komen, kan de klacht worden voorgelegd aan de overige leden van het bevoegd gezag.
3. De klager kan het probleem ook aankaarten bij de contactpersoon, die desgewenst kan doorverwijzen naar de 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 contactpersoon

1. Er is op school ten minste één contactpersoon die de klager kan verwijzen naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon uit de taak/functie van contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

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

Artikel 5. Openbaarheid

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. De klachtenregeling is gepubliceerd op de website www.nutswassenaar.nl. Tevens wordt conform het wettelijke kader de relevante informatie uit deze klachtenregeling opgenomen in de schoolgids.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde 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.

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. Indien de klacht een van de leden van het bevoegd gezag betreft, wordt de klacht door de overige leden van het bevoegd gezag behandeld en afgehandeld.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde 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 externe 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 externe 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, te weten de GCBO, www.gcbo.nl
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

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

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 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.
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 aangeklaagde 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 medezeggenschapsraad 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 contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de 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 is gebaseerd op de Modelklachtenregeling GCBO.

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 het bevoegd gezag dan wel 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 schoolvereniging 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 of medezeggenschapsraad).

Artikel 3

De contactpersoon 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 contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. 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 vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De 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 vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 4, tweede lid

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

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De 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 Reglement Klachtencommissies GCBO)

Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het van het bevoegd kan worden ingediend bij de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende 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.