

KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder de Vereniging Scholen der Evangelische Broedergemeente in Amsterdam;
2. instelling: Basisschool Crescendo ;
3. bevoegd gezag: de Vereniging Scholen der Evangelische Broedergemeente in Amsterdam ;
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. 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;
6. 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;
7. 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 directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of 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 iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst 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. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager

KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. 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 door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling 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 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 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 of instelling 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 externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

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

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

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 contactpersoon, de vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

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 Modelklachtenregeling GCBO.

Deze regeling is voor het laatst herzien op 1 maart 2017 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 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

KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

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.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

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 artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)



KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

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.

KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

Addendum klachtenregeling inzake registratie en privacy

Elke klacht op school die bij de vertrouwenspersoon binnen komt wordt geregistreerd. Net als alle gesprekken met de klager of de aangeklaagde. Welke gegevens moet de vertrouwenspersoon registreren met het oog op klachtafhandeling? Wat mag geregistreerd worden volgens de Wet op Bescherming Persoonsgegevens? Mag privacygevoelige informatie worden gedeeld, met wie en wanneer?

Registratie

Per klacht maakt de vertrouwenspersoon een dossier aan met daarin:

- Persoonsgegevens van de klager.
- Persoonsgegevens van de aangeklaagde.
- Beschrijving van de inhoud van de klacht.
- Verslagen van gesprekken.

In het kader van de klachtenregeling van school is het toegestaan persoonsgegevens te verwerken (artikel 39 Vrijstellingsbesluit Wbp). Alleen feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de klacht mogen geregistreerd worden. De vertrouwenspersoon is met name bij het registreren van bijzondere persoonsgegevens (seksuele voorkeur, levensovertuiging, godsdienst, ras of gezondheid) gebonden aan de grenzen die de Wbp (artikel 23) aangeeft. Dat een docent homoseksueel is, of een leerling behandeld wordt voor psychische problemen mag alleen geregistreerd worden indien dit rechtstreeks betrekking heeft op de klacht en met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen of als ze door betrokkene zelf al openbaar zijn gemaakt.

Wet bescherming persoonsgegevens

Het is van belang te weten wat u mag vastleggen op papier in het licht van de privacy van de betrokkenen. Dit is vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Daarin staat hoe zorgvuldig om te gaan met persoonsgebonden gegevens. Volgens deze wet zijn er twee belangrijke criteria voor het mogen verzamelen, verwerken en uitwisselen van persoonsgegevens.

1. Het moet *een doel* hebben.
2. Het moet *noodzakelijk* zijn.

Het registreren van (persoons)gegevens door de vertrouwenspersoon is noodzakelijk voor een correcte en adequate afhandeling van een klacht. Daarnaast heeft registratie tot doel:

- In kaart brengen van de klacht.
- Volgen van het afhandelingsproces van de klacht.
- Feitenverzameling in geval een klacht ingediend wordt bij bevoegd gezag of de klachtencommissie.

KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

- Feitenverzameling in geval meerdere klachten over een aangeklaagde binnenkomen.
- (Veel) voorkomende ongewenste omgangsvormen op school in kaart brengen/incidentenregistratie.
- Gegevensverzameling ten behoeve van het jaarverslag van de vertrouwenspersoon voor het bevoegd gezag.
- Tijdsregistratie ten behoeve van de verantwoording van het werk van de vertrouwenspersoon aan het bevoegd gezag.

Zorgvuldigheid

Van de vertrouwenspersonen mag verwacht worden, dat uiterst zorgvuldig met de geregistreerde informatie wordt omgegaan.

- Dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens, worden bewaard achter slot en grendel.
- De computer is beveiligd met een wachtwoord dat alleen bij vertrouwenspersoon bekend is.
- Gegevens worden niet langer bewaard dan voor het doel noodzakelijk (art 11 Wbp).
- Gegevens die in het kader van klachtbehandeling zijn vastgelegd, worden twee jaar na de afhandeling van de klacht, vernietigd.
- De vertrouwenspersoon draagt dossiers over aan zijn/haar opvolger indien de termijn van twee jaar na de klacht nog niet is verstreken.

Informeren

Soms ontkomt de schoolleiding er niet aan om ouders, leerlingen en personeel te informeren over een zaak waar medewerkers van school betrokken bij zijn. Zoals bij ernstige (zeden)zaken, plotselinge afwezigheid van een personeelslid, een geruchtenstroom, politieonderzoek, media-aandacht, etc. In die gevallen weegt het collectief belang (van de schoolgemeenschap) zwaarder dan het individuele belang van de klager en aangeklaagde. Houd bij het verstekken van informatie vanuit het privacyoogpunt van de betrokken schoolmedewerker rekening met het volgende:

- Doe mededelingen (mondeling én schriftelijk) over de klacht/het voorval in neutrale bewoordingen.
- Noem geen details.
- Noem geen namen.
- Stel de klager en aangeklaagde altijd op de hoogte van de inhoud van de brief en of mededelingen die mondeling worden gedaan.

Inzage en correctierecht

Personeel, ouders van leerlingen tot 18 jaar en leerlingen van 16 jaar of ouder, hebben recht op inzage in hun gegevens/dossier. Bij feitelijke onjuistheden staat correctierecht tot hun beschikking. Daarnaast is inzage mogelijk door en kunnen gegevens worden verstrekt aan:



KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

- Diegene die belast is met klachtbehandeling, leiding geeft aan de school of anderszins betrokken is bij de behandeling van de klacht.
- Degene die toestemming heeft gekregen van de klager/aangeklaagde om de gegevens in te zien/te ontvangen.
- Justitie/politie ingeval van aangifte/strafbare feiten.