

Klachtenregeling Stichting Scala

Wijziging 2014



Voorwoord

Het klachtenreglement heeft, naast de wettelijke verplichting, een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Stichting Scala voorziet in het onderzoeken en afhandelen van de klacht door een onafhankelijke en deskundige klachtencommissie volgens een vooraf vastgestelde procedure. In dit context voorziet de klachtenregeling het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat, moeten langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht die ingediend wordt bij de commissie van beroep, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend. Om te voorkomen dat iedere school ressorterend onder Stichting Scala verschillend omgaat met de behandeling van klachten voorziet de stichting in een klachtenregeling overeenkomstig de modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld kunnen worden. Het bevoegd gezag wenst in het huidige klachtenreglement een aantal toevoegingen opgenomen te hebben met als doel een eenduidig en zorgvuldige handelwijze van bezwaren en/ of klachten af te spreken. Indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. De verdere werkwijze voor behandeling van klachten blijft ongewijzigd.

Onderhavige klachtenregeling maakt onderdeel uit van het veiligheidsbeleid van de Stichting Scala. In dit kader wordt waar nodig verwezen naar de gedragscode, de RI&E en verdere uitwerkingen in afzonderlijke documenten.

Doelstelling

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Toevoeging:

Vertrouwenspersoon

De titel 'vertrouwenspersoon' is voorbehouden aan de functionaris die uitvoering geeft aan klachtbehandeling in het kader van de Kwaliteitswet/het Klachtrecht (1998). Daarbij gaat het om het wegnemen van klachten over de schoolsituatie. De vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt voor ouders, leerlingen en personeel van de school bij klachten op gebied van seksuele intimidatie of ongewenst gedrag (pesten, geweld, discriminatie etc). De vertrouwenspersoon bemiddelt en probeert een oplossing te vinden voor de problemen. Het betreft dan zaken als pesten, discriminatie, geweld, seksuele intimidatie of persoonlijke problemen. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Naam en adres van de vertrouwenspersoon staan in de klachtenregeling van de school en in de schoolgids.

Vertrouwensinspecteur

Bij de onderwijsinspectie werken vertrouwensinspecteurs waar leerlingen, leerkrachten, ouders en andere betrokkenen bij een school terecht kunnen voor het melden van klachten over gebeurtenissen in het onderwijs op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- lichamelijk geweld
- grove pesterijen
- geweld, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme en radicalisering

Bij een vermoeden van een zedenmisdrijf is het bevoegd gezag van een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Deze verplichting geldt voor klachten over leraren, directies en anderen die aan de school contractueel verbonden zijn. De vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht bij klachten over een (mogelijk) zedenmisdrijf. Hij of zij zal in alle gevallen in overleg met de klager komen tot afspraken over de verdere afhandeling van de klacht en de stappen die worden genomen.

Bereikbaarheid:

De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op het Centrale Meldpunt vertrouwensinspectie. Telefoonnummer: 0900 - 111 3 111.

Toevoeging:

Paragraaf 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 Bezwaar en behandeling

Volgens de modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs is het verplicht een contactpersoon binnen een onderwijsinstelling aan te stellen. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.

1. De contactpersoon binnen een school (ouder of personeelslid) zorgt voor de eerste opvang van de kla(a)g(st)er en begeleidt deze als het klachten betreft rond seksuele intimidatie of ongewenst gedrag (ernstige pesterijen, discriminatie, agressie, geweld etc.) naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De klager die van mening is dat er niet overeenkomstig deze klachtenreglement of geldende gedragsregels wordt gehandeld of anderszins een klacht heeft, kan met de contactpersoon daarover zijn/ haar bezwaar uiten tegen degene die volgens hem de verkeerde handelswijze levert. Levert dit geen bevredigend resultaat op, dan kan de klager met de contactpersoon zich met zijn/ haar bezwaar achtereenvolgens melden bij een naast hogere leidinggevende i.s.m. met P&O.
3. Indien geen van de oplossingen afdoende wordt bevonden, kan de klager zich met zijn/ haar bezwaar in beroep gaan bij het bevoegd gezag. Tevens kan de klager een beroep doen op de vertrouwenspersoon van de school.

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

Het bevoegd gezag stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen.

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie neemt elk klacht zoals verwoord in artikel 2.1 in behandeling, mits daaraan voorafgaand de procedure is gevolgd zoals ook verwoordt in artikel 2.1.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

Besluitvorming door het bevoegd gezag.

Artikel 15 Beslissing op advies

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Het bevoegd gezag is verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 18 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de GMR, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 19 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Stichting Scala 2015".
3. Deze regeling treedt in werking vanaf 1 januari 2015.

De regeling is vastgesteld door bevoegd gezag, na instemming van de GMR, op

Klachtenprocedure



*) Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen

****)** Bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen