

Klachtenregeling

Zeister

Schoolvereniging



Zeist, februari 2024

Het bestuur van Zeister Schoolvereniging, een formele vereniging ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40476851 (de **ZSV**), heeft met instemming van de medezeggenschapsraad (op 17 januari 2024), op 13 februari 2024 een klachtenregeling vastgesteld. Een exemplaar van de Klachtenregeling Zeister Schoolvereniging is te vinden op de website en op te vragen bij de administratie van de ZSV.

KLACHTENREGELING ZEISTER SCHOOLVEREENIGING

Het bestuur van Zeister Schoolvereniging, een formele vereniging ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40476851 (hierna: de **ZSV**), heeft, met instemming van de medezeggenschapsraad (op 17 januari 2024), op 13 februari 2024 een klachtenregeling vastgesteld (de **Klachtenregeling Zeister Schoolvereniging**). Een exemplaar van de Klachtenregeling Zeister Schoolvereniging is te vinden op de website en op te vragen bij de administratie van de ZSV.

INLEIDING BIJ KLACHTENREGELING ZEISTER SCHOOLVEREENIGING

Mocht je een probleem ervaren op school, dan wordt allereerst in contact getreden met de (groeps)leerkracht, daarna indien nodig met de directie en indien het daarmee nog niet is opgelost, tenslotte met het bestuur. Problemen die besproken worden met de directie of het bestuur zullen altijd worden teruggekoppeld naar de leerkracht. Problemen die voorgelegd worden aan de leerkracht zullen, indien nodig, worden besproken met de directie. Indien het probleem voor de klager niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan de kritische feedback resulteren in een formele klacht.

Een formele klacht wordt schriftelijk, gedateerd en ondertekend ingediend bij de directie. De klacht wordt in behandeling genomen conform de Klachtenregeling Zeister Schoolvereniging. De onderliggende stukken (zoals brieven van ouders) worden met het verslag bewaard in een archief dat alleen toegankelijk is voor de directie of diens plaatsvervanger.

Externe vertrouwenspersoon

Behalve bij de groepsleerkracht(en), de directie of het bestuur kan men ook terecht bij de externe vertrouwenspersoon van de ZSV. Op verzoek van ouders, maar ook van teamleden, kan hij of zij adviseren, bemiddelen, begeleiden in een procedure of de weg wijzen naar andere instanties voor hulp, opvang, nazorg of bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie. De vertrouwenspersoon verschaft aan anderen geen gegevens over de klager, tenzij met diens uitdrukkelijke toestemming.

Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs

Hoewel het de intentie van de ZSV is om klachten zoveel mogelijk zelf naar tevredenheid af te handelen, kan het voorkomen dat zij hierin ondanks diverse pogingen niet slaagt. De mogelijkheid bestaat altijd om contact op te nemen met de Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (hierna: het **GCBO**). Bij bepaalde klachten meldt het bestuur de afhandeling aan het GCBO. Het GCBO zal het bestuur, de klager en de verweerder er schriftelijk van op de hoogte stellen dat zij een klacht onderzoekt.

Klacht over verwerking persoonsgegevens

Een klacht over de wijze waarop de ZSV persoonsgegevens verwerkt, kan worden gemeld bij het bestuur of de directie van de ZSV. De klacht kan tevens worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Zie hiervoor:

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Contactgegevens

- *Directie:*
Zeister Schoolvereniging
t.a.v. directie
Verlengde Slotlaan 13
3707 CA Zeist
guido.vink@zeisterschoolvereniging.nl
- *Bestuur:*
Zeister Schoolvereniging
t.a.v. bestuur
Verlengde Slotlaan 13
3707 CA Zeist
secretaris.bestuur@zeisterschoolvereniging.nl
- *Contactpersoon:*
Zeister Schoolvereniging
t.a.v. secretaris bestuur
Verlengde Slotlaan 13
3707 CA Zeist
secretaris.bestuur@zeisterschoolvereniging.nl
- *Externe vertrouwenspersoon:*
De heer Michiel van Donselaar
Michiel.van.donselaar@ziggo.nl
06-119 497 83
- *Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs:*
GCBO
Postbus 394
3440 AJ Woerden
070-3861697
info@gcbo.nl
www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Hieronder volgt de Klachtenregeling Zeister Schoolvereniging dat is opgesteld naar het model van april 2021 zijnde een gezamenlijk product van AOb, AVS, CNV, GCBO, LAKS, Onderwijsgeschillen, Ouders en Onderwijs, PO-Raad en VO-raad en de door hun opgestelde artikelsgewijze toelichting.

KLACHTENREGELING ZEISTER SCHOOLVEREENIGING

Artikel 1

Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: Zeister Schoolvereniging, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40476851 (hierna: de **ZSV**);
2. bestuur: het bestuur van de ZSV;
3. directie of directeur: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bestuur de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
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, (een lid van) het bestuur 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 bestuur 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 ZSV 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 ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bestuur of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 (dan wel artikel 9 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage).

Artikel 3

Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bestuur van de ZSV benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager 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 bestuur van de ZSV benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een intern 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 bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem of haar bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn of haar werkzaamheden.

Artikel 5

Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bestuur 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 schoolgids en op de website van de ZSV.

Artikel 6

Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bestuur.
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 ZSV;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; en
 - 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 bestuur als de klacht daar is ingediend en het bestuur 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 bestuur of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de ZSV 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 bestuur

1. Als de klager zijn of haar klacht indient bij het bestuur, kan het bestuur de klacht zelf afhandelen.
2. Het bestuur meldt in dat geval aan de klager en de verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bestuur de klager naar de klachtencommissie waarbij de ZSV is aangesloten.

Artikel 8

De klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor de ZSV, die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.
2. Het bestuur heeft de ZSV aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 394, 3440 AJ Woerden, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl.
3. Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:
http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf.

Artikel 9

Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van de ZSV 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 bestuur.

Artikel 10

Beslissing bestuur op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de verweerder, de directeur van de ZSV en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of het het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het 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 bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11

Informerende medezeggenschapsraad

Het bestuur informeert de medezeggenschapsorganen terstond 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 bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14

Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de ZSV geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als **Klachtenregeling Zeister Schoolvereniging**.
3. Deze regeling treedt in werking op 14 februari 2024.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 lid 5

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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. Daarom 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 lid 8

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfskracht, als groepsouder of lid van de medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. Afhankelijk van onder meer de grootte van de school kan naast een externe vertrouwenspersoon ook een interne vertrouwenspersoon worden benoemd. Dit kan drempelverlagend zijn.

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 voeren.

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. Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4 lid 1

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

Artikel 4 lid 4

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

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 lid 5

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4 lid 8

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6 lid 1

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. 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 de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7 lid 1

Een klacht over het (persoonlijk) 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 7 lid 4

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 8

Afhankelijk van de situatie wordt een keuze gemaakt uit één van de in dit artikel genoemde opties. Het is mogelijk dat een samenwerkingsbestuur/fusiebestuur met zowel openbare als bijzondere scholen, de scholen bij verschillende commissies heeft aangesloten.

Artikel 10 lid 1

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (**Wms**). Voor het mbo is over de inhoud van deze bepaling niets in de WEB en WOR geregeld. Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert 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

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 14

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.