

KLACHTENREGELING
Het Baken Almere,
Stichting voor interconfessioneel voortgezet onderwijs

Colofon:

Uitgave: Stichting Het Baken Almere
Vastgesteld door College van Bestuur: 30 september 2021
Instemming MR: 20 september 2021
Versie 0.0

Ten behoeve van: Het Baken Almere, Stichting voor interconfessioneel voortgezet onderwijs

KLACHTENREGELING HET BAKEN ALMERE STICHTING VOOR INTERCONFESSIEEL ONDERWIJS

Het bevoegd gezag van Het Baken Almere, stichting voor interconfessioneel voortgezet onderwijs stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Inhoudsopgave

Artikel 1	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de (externe en interne) vertrouwenspersoon	4
Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	5
Artikel 5: Het indienen van een klacht	5
Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	5
Artikel 7: De landelijke klachtencommissie	6
Artikel 8: Informatieverstrekking aan de landelijke klachtencommissie	6
Artikel 9: Intrekken van de klacht	6
Artikel 10: Inhoud van de klacht	6
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan	6
Artikel 12: Vertrouwelijkheid	6
Artikel 13: Evaluatie	7
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	7
Artikel 15: Overige bepalingen.....	7
Algemene toelichting	8

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School of instelling: Het Baken Almere, Stichting voor interconfessioneel voortgezet onderwijs
2. Bevoegd gezag:
3. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. 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;
5. Landelijke klachtencommissie
6. Vertrouwenspersoon (extern en intern): persoon als bedoeld in artikel 3;
7. 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;
8. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager/melder 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. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager/melder het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager/melder kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de coördinerende vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon
4. Als het probleem niet is- of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 3: Benoeming en taken van de (externe en interne) vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de scholengroep Het Baken Almere benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan een externe vertrouwenspersoon voor de hele organisatie en ten minste één interne vertrouwenspersoon per school, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is aanspreekpunt voor het personeel van de scholengroep.
4. De interne vertrouwenspersoon is aanspreekpunt voor leerlingen en ouders.
5. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische relatie tot een medewerker van de school.
6. De interne vertrouwenspersoon staat niet in een afhankelijkheidsrelatie tot leerlingen of medewerkers van de school. Als dit wel het geval is, kan de klager gebruik maken van de interne vertrouwenspersoon van een andere school.
7. De vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
8. Als de klager een personeelslid is van Het Baken Almere, zal de interne vertrouwenspersoon de klager altijd doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
9. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
10. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.

11. De interne 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.
12. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
13. De interne/externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als de signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
14. De externe vertrouwenspersoon en de interne vertrouwenspersonen maken deel uit van een bovenschools netwerk waarin deskundigheidsbevordering plaatsvindt door middel van intervisiebijeenkomsten.
15. Het bevoegd gezag van scholengroep Het Bakken Almere benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan twee interne vertrouwenspersonen die hierbij een coördinerende taak hebben.
16. De externe vertrouwenspersoon en de coördinerende vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de externe en interne vertrouwenspersoon en de coördinerende vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, leerlingenstatuut en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie
 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 landelijke 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 landelijke klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: 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 landelijke klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de landelijke klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7: De landelijke klachtencommissie

Er is een landelijke klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl
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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 8: Informatieverstrekking aan de landelijke klachtencommissie

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

Artikel 9: Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de landelijke klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Als de klager de klacht intrekt deelt de landelijke klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de rector/directeur van de betrokken school of instelling mee.

Artikel 10: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Als redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht 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.
4. Als niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de rector/directeur van de betrokken school gemeld. .

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen jaarlijks via het bestuursverslag over het aantal klachten dat bij de landelijke klachtencommissie is aangemeld en waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zijn genomen.

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(n) 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 het medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Het Bakken Almere'.

Deze regeling treedt in werking op: 30 september 2021

Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Als dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.