

Klachtenregeling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. de scholengemeenschap: de stichting SGVVS, het formele werkverband van vier vestigingen VO (te noemen scholen) en een school voor PO
2. school: een vestiging VO binnen het SGVVS-verband (de Stichtse Vrije School, het Novalis College, het Karel de Grote College, de Tobiasstroom) of de Tobiassschool-PO.
3. bevoegd gezag: het bestuur van SGVVS
4. schoolleiding: degene(n) bij wie, onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag, de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust
5. klachtencommissie: de externe klachtencommissie
6. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan
7. vertrouwenspersoon: door bevoegd gezag aangestelde vertrouwenspersoon, intern en extern
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (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
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 school of scholengemeenschap 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 schoolleiding, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Als de klacht de schoolleiding betreft, richt de klager zich tot het bevoegd gezag. Als de klacht het bevoegd gezag betreft, richt de klager zich tot de Raad van Toezicht die hiervoor de zogeheten Klokkenuidersregeling heeft.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon, die de klager kan informeren over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt en aangaande de te volgen procedure en/of procesgang advies kan geven.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost binnen de school, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie.
5. Klachten over examens dienen via het college van beroep voor de examens ingediend te worden (zie examenregeling van de school).
6. In geval van geschillen tussen ouders en bevoegd gezag over de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie.

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon**Interne vertrouwenspersoon**

1. De schoolleiding benoemt, na overleg met de dMR, tenminste één interne contactpersoon, die beschikbaar is voor (ex-) leerlingen.
2. De interne contactpersoon is een medewerker van de school die de taak van interne vertrouwenspersoon binnen de school vervult.
3. De kaderstelling voor de interne contactpersoon (o.a. taakomschrijving en honorering in uren) is voor alle interne vertrouwenspersonen binnen de scholengemeenschap gelijk.
4. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn of haar taak niet te worden benadeeld.
5. De interne vertrouwenspersoon kan de klager adviseren inzake de klachtenprocedure en de klager desgevraagd daarin begeleiden. In dit kader informeert de interne vertrouwenspersoon de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt hij/zij de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem of haar bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de schoolleiding schriftelijk verslag uit van zijn of haar werkzaamheden.

Externe vertrouwenspersoon

9. Het bevoegd gezag benoemt, na overleg met de MR VO en MR PO, één externe vertrouwenspersoon, die beschikbaar is voor klagers als gespecificeerd onder artikel 1 lid 6.
10. De externe vertrouwenspersoon kan de klager adviseren inzake de klachtenprocedure en de klager desgevraagd daarin begeleiden. In dit kader informeert de externe vertrouwenspersoon de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt hij/zij de klager zo nodig bij het leggen van contact.
11. De externe interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
12. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem of haar bereiken daar aanleiding toe geven.
13. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn of haar werkzaamheden.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de namen en contactgegevens van de klachtencommissie en de in- en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgidsen en op de websites van de scholen en de scholengemeenschap.

Artikel 5: Het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

1. Indien een klacht niet binnen de school afgewikkeld kan worden, kan de klager zich met een

klaagschrift wenden tot het bevoegd gezag (t.a.v. het bestuurssecretariaat) en eventueel daarna tot de externe 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 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 en ondertekening door de klager.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de omstandigheden aanleiding geven hiervan af te wijken.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht bij het bevoegd gezag laten bijstaan. Daarbij geldt dat dit vooraf aan het bevoegd gezag gemeld moet zijn.
5. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn of haar klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag 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 externe klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7: De externe klachtencommissies

De scholengemeenschap is aangesloten bij twee externe klachtencommissies die de klacht onderzoeken en het bevoegd gezag hierover adviseren.

Voor het KGC is er als externe klachtencommissie de regionale klachtencommissie BEVO (Bestuurlijk overleg Voortgezet onderwijs), Postbus 158, 6500 AD Nijmegen

Voor alle andere scholen van SGVVS is dat 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 externe klachtencommissie

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

Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de externe klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van externe klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij/ hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij/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 verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de externe klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de klacht afgehandeld is en/of de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 12: Evaluatie

De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de schoolleiding, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

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

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling SGVVS – Scholengemeenschap voor Vrijeschoolonderwijs'.
3. Deze regeling treedt in werking op 15 maart 2022.

Nijmegen, 15 maart 2022



A.W. de Geus
College van Bestuur