

Klachtenregeling 2023

Datum: Schoonhoven, maart 2023

Instemming MR: 24 mei 2023

Vastgesteld in het Bestuur: 25 mei 2023

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van de CSG Willem de Zwijger stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *School of instelling*: CSG Willem de Zwijger vallende onder de Stichting tot Oprichting en Instandhouding van Scholen voor Christelijk Voortgezet Onderwijs te Schoonhoven;
2. *Bevoegd gezag*: Stichting tot Oprichting en Instandhouding van Scholen voor Christelijk Voortgezet Onderwijs te Schoonhoven;
3. *Directie*: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. *Klachtencommissie*: de commissie bedoeld in artikel 5;
5. *Klager*: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. *Vertrouwenspersoon*: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. *Verweerder*: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of anderszins functioneel bij de school 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 (zie ook bijlage 1-klacht intern)

1. De klager neemt voor het probleem/klacht contact met de vertrouwenspersoon.
2. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich hier tegen verzet.
3. Indien het contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de eerstvolgende in de hiërarchische lijn, de teamleider, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Evenzo bij de directie.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5.
5. Bij elke stap uit de bovenstaande punten 3 en 4 vindt terugkoppeling plaats naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 3: benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de CSG Willem de Zwijger benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één vertrouwenspersoon, die kan functioneren als aanspreekpunt bij klachten. CSG Willem de Zwijger kent twee vertrouwenspersonen. Daarnaast is er een externe vertrouwenspersoon.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is bij de uitoefening van zijn taak onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. Een 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 klachtenprocedure (tenzij de klager daar geen gebruik van wil maken).

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 zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 5: Instelling en taken klachtencommissie

1. De WZ heeft een klachtencommissie die iedere ingediende klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover informeert.
2. De klachtencommissie geeft in haar advies aan het bevoegd gezag een gemotiveerd oordeel over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht
 - b. de te nemen maatregelen;
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag (schriftelijk) verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of beleid.

Artikel 6: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Restricties wat betreft de klachtencommissie:
 - a. Personen op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft, kunnen geen zitting hebben in de commissie.
 - b. Personen die in relationele zin verbonden zijn met degene op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft, kunnen geen zitting nemen in de commissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt geen deel uit van het bevoegd gezag en is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 7: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een periode van maximaal zes jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 8: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Indiende klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Indien de klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan de klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 9a: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die 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 naar de klachtencommissie.

Artikel 9b: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Als de klachtencommissie de klacht voor behandeling ontvankelijk verklaart, dan deelt zij dat klager en verweerder schriftelijk mee.
2. Het oordeel van de klachtencommissie heeft de status van advies aan het bevoegd gezag.
3. Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk aan klager en verweerder medegedeeld.

Artikel 10: Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur mee.

Artikel 11: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen maximaal vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur en de klachtencommissie schriftelijk en 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 verweerder en de klachtencommissie.
3. In een situatie waarin sprake is van een calamiteit, dienen bovengenoemde termijnen zo te worden ingekort als de calamiteit noodzakelijk maakt.

Artikel 12: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad 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 13: 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 betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 14: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 15: 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 geldende bepaling op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 16: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling CSG Willem de Zwijger".
3. Deze regeling treedt in werking op 25 mei 2023.

Deze regeling is behandeld door de MR op 24 mei 2023, resultaat: instemming

Deze regeling is besproken in het bestuur op 25 mei 2023, resultaat: goedgekeurd

BIJLAGE

Afhandeling van klachten intern

CSG Willem de Zwijger (WZ) heeft als uitgangspunt dat klachten zoveel als mogelijk moeten worden voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost.

De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel eenvoudig van aard zijn en in principe binnen de school kunnen worden opgelost.

Volgens de formele Klachtenregeling CSG Willem de Zwijger worden klachten behandeld door het bevoegd gezag of de klachtencommissie. In veel gevallen kan dat echter eenvoudiger. De WZ heeft daarom bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit.

- a. Een mondelinge klacht kan tegen eenieder worden geuit. Van deze klachten zal geen registratie worden bijgehouden, omdat die ondoenlijk is. Bovendien is deze fase zo informeel dat registratie niet wenselijk is.
- b. Schriftelijke klachten kunnen het gevolg zijn van een in eerste instantie geuite mondelinge klacht of kunnen direct zijn ingediend zonder dat er eerst informeel contact is geweest met een medewerker van de school.
Schriftelijke klachten (ouders), meestal per mail, worden in principe ingediend bij de mentor. Deze is het eerste aanspreekpunt voor ouders. Als dit niet gewenst is, kan de klacht worden ingediend bij de betreffende teamleider. Als dat niet mogelijk is wordt de klacht ingediend bij de directie.
Schriftelijke klachten (personeel) worden in principe ingediend bij de teamleider. Als dit gewenst is/mogelijk is dan wordt de klacht ingediend bij de directie.
Uitgangspunt is dat een klacht op zo'n laag mogelijk niveau wordt behandeld en afgehandeld. Schriftelijke klachten worden geregistreerd.
- c. De rol en functie van de vertrouwenspersoon bij klachten is geregeld in artikel 2 en 3 van de klachtenregeling.

De afhandeling van een klacht zal op zorgvuldige manier geschieden. Onder zorgvuldige afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager;
- De klager in de gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten;
- Indien aan de orde informatie opvragen bij derden;
- Afhandeling binnen redelijke termijn.

Ook ten aanzien van degene tegen wie de klacht is gericht, dient een zorgvuldige afhandeling in acht te worden genomen.

De afhandeling van de schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen zijn n.a.v. de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd (conclusie). Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. Indien de

klacht niet is behandeld door de schoolleiding, ontvangt de schoolleiding een afschrift van de schriftelijke mededeling.

Wordt een klacht door de klager weer ingetrokken dan blijft een inhoudelijke beoordeling van de klacht achterwege.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn schriftelijke klacht volgens voornoemde procedure, dan heeft hij de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

De school is van mening dat klachten m.b.t. seksuele intimidatie zodanig van aard zijn, dat het voor een klager bezwaarlijk kan zijn deze klacht in te dienen en/of af te handelen volgens voornoemde procedure. De klager heeft aangaande deze klachten de mogelijkheid om de klacht eerst te bespreken met de vertrouwenspersoon teneinde samen de juiste wijze van behandeling af te spreken.

Als een klacht volgens voornoemde procedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de indiener de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Adressen:

Klachtencommissie:

E-mail: secretariaat@csgwillemdewijger.nl

Interne vertrouwenspersonen:

Johan Roggeveen, Rg@csgwillemdewijger.nl

Anne van Wijngaarden: Wn@csgwillemdewijger.nl

Externe vertrouwenspersoon:

te bereiken via Kwadraad, Maatschappelijk Werk, telefoon 088-9004000

Vertrouwensinspectie:

Tel: 0900-1113111