



Stichting PrimAH

Klachtenregeling



1 oktober 2012

Inhoud

Inleiding.....	3
Voorkomen van klachten.....	3
Begripsbepalingen.....	3
De contactpersoon.....	3
De externe vertrouwenspersoon.....	4
De klachtencommissie.....	4
De procedure bij indiening van formele klachten.....	4
Besluitvorming door het bevoegd gezag.....	6
Slotbepalingen.....	6

Inleiding

Het bevoegd gezag van Stichting PrimAH stelt de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast, daarbij rekening houdend met de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs. Deze klachtenregeling is op 11 oktober 2012 voorgelegd aan de GMR en zij heeft hiermee ingestemd.

Voorkomen van klachten

Het kan voorkomen, dat er klachten zijn over bijvoorbeeld de begeleiding van leerlingen, het toepassen van strafmaatregelen, de beoordeling van leerlingen, de inrichting van de (school)organisatie. Niet elk probleem leidt tot het indienen van een klacht, 'voorkomen is beter dan genezen'. Om het probleem op te lossen langs de informele weg - de gewone weg -, zal overleg mogelijk noodzakelijk zijn. Als u vindt dat er iets niet goed gaat, ergens ontevreden over of niet mee eens bent, dan gaat u in eerste instantie naar die persoon waar de problemen mee zijn ontstaan of daarvoor verantwoordelijk is. Eventueel kunnen problemen ook nog worden doorgesproken met anderen die binnen de school of Stichting PrimAH werkzaam zijn. Blijft u niet te lang met een probleem of klacht rondlopen. "Immers een goed gesprek, voorkomt erger". Mocht het niet lukken langs deze weg een oplossing te vinden, dan staat de formele klachtenroute open.

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

school:	een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
commissie:	de commissie als bedoeld in artikel 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
klacht:	klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
contactpersoon:	de persoon als bedoeld in artikel 2;
vertrouwenspersoon:	de persoon als bedoeld in artikel 3;
aangeklaagde:	een (ex-)leerling, 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

De contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

Binnen Stichting PrimAH is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager intern kan aanspreken.

Indien nodig initieert de contactpersoon gesprekken met betrokkenen of verwijst naar de verantwoordelijken.

Indien nodig verwijst de contactpersoon naar de schooldirecteur en/of algemeen directeur en/of de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten en onafhankelijk van de organisatie kan bemiddelen.
2. Het bevoegd gezag gaat een contract aan met een dienst/bedrijf die een extern vertrouwenspersoon afvaardigt.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij geleidt de klager desgewenst voor de verdere procedure naar de Stichting Onderwijsgeschillen.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de contactpersoon van de school of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De klachtencommissie

Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie van Stichting Onderwijsgeschillen en heeft geen eigen klachtencommissie.
2. Voor de procedure van indienen van de klacht bij de Stichting Onderwijsgeschillen wordt verwezen naar de voor hen geldende klachtenregeling (<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>)

De procedure bij indiening van formele klachten

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a) de school
 - b) de algemeen directeur/het bevoegd gezag, of
 - c) de Stichting Onderwijsgeschillen
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij anders wordt beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar de Stichting Onderwijsgeschillen, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid van dit artikel.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek aan de klager.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag of naar de Stichting Onderwijsgeschillen. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

8. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen tien werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de klager dit schriftelijk aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 7: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 8: Vooronderzoek

Indien de klacht door het bevoegd gezag in behandeling wordt genomen, is zij in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting

Artikel 9: Hoorzitting

1. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen door het bevoegd gezag, dan kan besloten worden tot een hoorzitting. De algemeen directeur bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de algemeen directeur anders bepaalt.
3. De algemeen directeur kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt door de Algemeen Directeur ondertekend.

Artikel 10: Advies

1. De algemeen directeur beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De algemeen directeur rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de klager, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de algemeen directeur met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.

3. De algemeen directeur geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.

Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 11: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Stichting Onderwijsgeschillen deelt de algemeen directeur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de Stichting Onderwijsgeschillen schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de Stichting Onderwijsgeschillen en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de Stichting Onderwijsgeschillen.

Slotbepalingen

Artikel 12: Openbaarheid

1. Op elke school van de Stichting PrimAH is deze regeling ter inzage aanwezig.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van het reglement

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

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de algemeen directeur namens het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting PrimAH'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2012.