WereldKidz

Klachtenregeling

(bijlage 10 van governance handboek)

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Klachtenregeling	**3**
Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:	**3**
Artikel 2 De externe vertrouwenspersoon	**4**
Artikel 3 De klachtencommissie	**4**
Artikel 4 Fase die voorafgaat aan het indienen van een klacht	**5**
Artikel 5 Indienen van een klacht	**5**
Artikel 6 Inhoud van de klacht	**5**
Artikel 7 Besluitvorming door het bevoegd gezag	**6**
Artikel 8 Openbaarheid	**6**
Artikel 9 Wijziging van het reglement	**6**
Artikel 10 Overige bepalingen	**6**

Voorwoord

Het is voor de school belangrijk dat de kinderen en de ouders/verzorgers tevreden zijn over de kwaliteit van het onderwijs. Toch komt het ook op onze school voor dat een ouder/verzorger niet tevreden is over de begeleiding van zijn/haar kind of van zichzelf. Lukt het niet om in het overleg met de groepsleerkracht en/of de schoolleider en/of de directeur het probleem op te lossen of te bespreken, dan kan er een klacht worden ingediend.

In deze klachtenregeling staat hoe onze scholen met klachten omgaan. De klachtenregeling is er voor ouders en personeel. Scholen proberen klachten zo veel mogelijk zelf op te lossen.

Bespreek uw klacht altijd eerst met degene die er direct bij is betrokken. Vraag de directie van de school eventueel om te bemiddelen. Ook kunt u het schoolbestuur inschakelen. Biedt dit geen oplossing, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het schoolbestuur.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van WereldKidz[1], heeft de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad gehoord, en stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:

A. school: een WereldKidz-school

B. commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 3

C. klager:

a. (ex-)leerling,
b. een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel,
c. (een lid van) de schoolleiding
d. (een lid van) het bevoegd gezag,
e. een persoon of orgaan die functioneel bij de school betrokken is

D. aangeklaagde:

a. een (ex-)leerling,
b. een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling,
c. (een lid van) het personeel,
d. (een lid van) de schoolleiding
e. (een lid van) het bevoegd gezag,
f. een persoon of orgaan die functioneel bij de school betrokken is

E. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde

F. De contactpersoon: Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon

[1] statutair: Stichting Openbaar Onderwijs Rijn- en Heuvelland

G. **Externe vertrouwenspersoon:** Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één (externe) vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De externe vertrouwenspersoon is een persoon van buiten de school en van buiten WereldKidz, die de klager c.q. aangeklaagde, op onafhankelijke wijze, ondersteunt. Het aangaan en opzeggen van het contract met de externe vertrouwenspersoon wordt door het bevoegd gezag gedaan.

Artikel 2 De externe vertrouwenspersoon[2]

1. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
2. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
3. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
4. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
5. 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.
6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 3 De klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen, gevestigd te Utrecht.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
   a. (on)gegrondheid van de klacht;
   b. het nemen van maatregelen;
   c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. 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.

[2] De externe vertrouwenspersoon is mevrouw Yvonne Kamsma. Zij is telefonisch bereikbaar op 088 093 1888 en per email: yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl

5. Het jaarlijkse schriftelijk verslag van de klachtencommissie is na te zien op www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 4 Fase die voorafgaat aan het indienen van een klacht

1. Een klager 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. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de schoolleiding.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 5.

Artikel 5 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 anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
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 van de klager aan de klachtencommissie.
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 de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. 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. Het bevoegd gezag deelt de schoolleiding van de betrokken school mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 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 6, 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 7 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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 aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 8 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9 Wijziging van het reglement

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

Artikel 10 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2022

De regeling is vastgesteld op 31 maart 2022.