



Klachtenregeling

Samenwerkingsverband VO Roosendaal

Versie 2: 14-2-2023
Vervangt klachtenregeling, versie 1 d.d. 20-9-2022
Voorgenomen besluit directeur-bestuurder d.d.: 14-02-2023
Instemming MR d.d.: 14-2-2023
Vastgesteld door directeur-bestuurder d.d.: 14-2-2023

KLACHTENREGELING

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. stichting: Samenwerkingsverband VO Roosendaal e.o. (swv ROOS vo)
2. bevoegd gezag: de directeur-bestuurder van de stichting in de hoedanigheid van bestuurder;
3. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
4. klager: een (ex-)leerling/ een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, de directeur-bestuurder of een anderszins functioneel bij de stichting betrokken persoon of orgaan;
5. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
6. verweerder: (een lid van) het personeel, de directeur-bestuurder of een anderszins functioneel bij de stichting betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
7. 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 stichting 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 directeur-bestuurder, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 (dan wel artikel 9 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage).

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de stichting benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de stichting.
4. De 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 klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
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 een 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.
10. Het bevoegd gezag van de stichting heeft, met instemming van de MR, de stichting aangesloten bij BMW voor Elkaar BV, Zambonistraat 3 te 8263 CE Kampen, tel: 085-3039262 en per e-mail:



info@bmwvoorelkaar.nl

De vertrouwenspersoon voor het swv is mevrouw Dianne van Dongen en zij is bereikbaar op tel.: 06-11125277 en per e-mail: dianne.vandongen@bmwvoorelkaar.nl

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 vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van de stichting.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
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 stichting;
 - 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 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 klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de stichting niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

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 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 waarbij de stichting is aangesloten.

Artikel 7: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor de stichting die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft de stichting 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 klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de 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 klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder 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.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

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 11: 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 niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 12: Evaluatie

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

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de stichting 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 Samenwerkingsverband VO Roosendaal'.
3. Deze regeling treedt in werking op 14 februari 2023.

De regeling is vastgesteld op 14 februari 2023

Algemene toelichting

In het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs, het (voortgezet) speciaal onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs is het bevoegd gezag verplicht een klachtenregeling op te stellen. In het hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende cao.

Samenwerkingsverbanden hebben niet rechtstreeks op basis van een onderwijswet de plicht om een klachtenregeling te hebben. Wel verlangt de wet van ze dat ze een Code Goed Bestuur hebben. Samenwerkingsverbanden hebben de vrijheid om zelf een Code vaststellen want ze zijn niet verplicht om integraal de Code Goed Bestuur in het PO of VO over te nemen. Het hebben van een klachtenregeling maakt standaard deel uit van een Code Goed Bestuur en het ligt in de rede dat ook de Code Goed Bestuur van Samenwerkingsverband VO Roosendaal een klachtenregeling bevat.

Zoals ook de Code Goed Bestuur van het samenwerkingsverband is gebaseerd op de Code Goed Bestuur VO is ook deze klachtenregeling gebaseerd op de Uniforme klachtenregeling die de grote landelijke klachtencommissies, de PO-raad, de VO-raad en de vakorganisaties in april 2021 hebben vastgesteld en die toepasbaar is voor alle sectoren van het onderwijs.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de stichting zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directeur-bestuurder kunnen worden afgehandeld. Indien 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.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs of bij de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring niet via deze klachtenregeling worden behandeld.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de stichting kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de stichting betrokken zijn.

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de stichting zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directeur-bestuurder worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De stichting volgt de aanbeveling in de modelklachtenregeling op om een onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon te benoemen. Gezien de omvang van de organisatie is er geen interne contactpersoon of interne vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing.

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de stichting. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de stichting betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Artikel 5, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 5, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur-bestuurder op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de stichting verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 5, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 5, achtste lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 5, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de stichting, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 6, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van de directeur-bestuurder kan worden ingediend bij de klachtencommissie. Hij kan niet worden ingediend bij de interne toezichthouder.

Artikel 6, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 9, eerste lid

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 10

Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsraad informeert 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 11



Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.