

Klachtenregeling OVO Zaanstad



OPENBAAR VOORTGEZET ONDERWIJS ZAA NSTAD

Opsteller:	B. de Hoop
Expertise:	Bestuurssecretaris
Besluitvorming:	AMO ter advies 29 februari 2024 GMR ter instemming en advies 18 maart 2024 CvB ter vaststelling 26 maart 2024 AMO ter informatie 28 maart 2024 RvT ter informatie 27 mei 2024
Revisie:	2028



Klachtenregeling OVO Zaanstad

Ten geleide

Uiteraard willen wij dat leerlingen, ouders/verzorger en medewerkers tevreden zijn over het onderwijs en de scholen. Indien iemand niet tevreden is dan kan hij/zij een klacht bij ons indienen. Onder een klacht verstaan wij elke blijf van onvrede over de dagelijkse gang van zaken op school (de bejegening door medewerkers/collega's, de schoolorganisatie of de inhoud van het onderwijs).

De klachtenregeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van de klacht.

Het is de bedoeling dat klager eerst contact opneemt met beklagde. Indien de klacht niet wordt opgelost door een goed gesprek, dan kan de klager de klacht indienen bij de schooldirectie. Als het probleem/de klacht ook daar niet wordt of kan worden opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen of advies vragen aan de klachten- en bezwarencommissie van OVO Zaanstad.

Het bevoegd gezag van Stichting OVO Zaanstad stelt met instemming van gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. bevoegd gezag: het college van bestuur van Stichting OVO Zaanstad;
2. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
3. extern vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
4. intern vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
5. klacht: een klacht betreft altijd de school en kan gaan over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, ongewenst gedrag en (mis)communicatie;
6. klachten- en bezwarencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6;
7. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
8. ongewenst gedrag: alle vormen van agressie, geweld, (seksuele) intimidatie, discriminatie, racisme, pesten en machtsmisbruik;
9. school: een school vallende onder Stichting OVO Zaanstad;
10. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (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.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening (schoolintern)

1. Een klager die een probleem op of met een school van OVO Zaanstad, neemt contact op met beklagde, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet of het vertrouwen tussen de klager en aangeklaagde beschadigd is.
2. Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie.
3. Als het probleem door de directie niet is opgelost of als de klager niet



tevreden is over de aangedragen oplossing, kan het probleem voorgelegd worden aan het bevoegd gezag, zijnde het college van bestuur.

4. Als het probleem door het bevoegd gezag niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie en treedt de klachtafhandeling in werking zoals beschreven vanaf artikel 6.
5. Heeft de klacht betrekking op ongewenst gedrag, dan kan de klager in alle fasen van de schoolinterne klachtafhandeling het probleem bespreken met de intern vertrouwenspersoon, of (indien dit de voorkeur heeft) de extern vertrouwenspersoon en gebruik maken van zijn/haar advisering en begeleiding.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere school ten minste één intern vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt op school voor klachten rondom ongewenst gedrag en vangt de klager op. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en ondersteunt de klager bij de klachtafhandeling.
3. Als de klacht met de school geen relatie heeft, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de juiste functionaris.
4. De interne vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. De interne vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
5. De interne vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
6. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of een vermoeden van kindermishandeling.
7. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school.
8. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van diens werkzaamheden. Dit verslag gaat nimmer in op individuele meldingen.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag, zijnde het college van bestuur benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één extern vertrouwenspersoon aan, die voor alle scholen functioneert als aanspreekpunt bij klachten met betrekking tot ongewenst gedrag.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot (een medewerker van) de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
5. De externe 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. De vertrouwenspersoon neemt nimmer de rol van belangenbehartiger op zich.



6. De externe vertrouwenspersoon kan de directie en het bevoegd gezag zijnde het college van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag gaat niet in op individuele gevallen.
8. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling en de naam en de bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgidsen, op de websites van de scholen en op de website van het bevoegd gezag.

De klachten- en bezwarencommissie en de klachtprocedure

Artikel 6: Instelling en taken klachten- en bezwarencommissie

1. Er is een klachten- en bezwarencommissie voor alle scholen van Stichting OVO Zaanstad, verder te noemen 'de Commissie'. De klachtenregeling gaat specifiek over de taak van de Commissie om klachten te onderzoeken en het bevoegd gezag hierover te adviseren.
2. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen.
3. De Commissie 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 Commissie 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 Commissie heeft beëindigd.
4. De Commissie treedt jaarlijks in overleg met het College van Bestuur en brengt mondeling verslag uit van haar werkzaamheden. Van dat overleg wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7: Samenstelling Commissie

1. De Commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie.
2. De Commissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. De voorzitter en de leden maken geen deel uit van het bevoegd gezag en zijn niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
4. Indien een commissielid een indirecte of directe betrokkenheid heeft bij een casus, dan trekt hij/zij zich terug uit de behandeling van de betreffende casus.
5. Indien de voorzitter verhinderd is bij een hoorzitting, wijzen de leden ter plaatse een plaatsvervangend voorzitter aan.
6. De Commissie wijst uit haar midden een secretaris aan.

Artikel 8: Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de Commissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 8 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.



Artikel 9: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij het College van Bestuur van OVO Zaanstad.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend , tenzij de Commissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. 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 Commissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de Commissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Indien een 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 Commissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 10: 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 Commissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de Commissie.

Artikel 11: 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 Commissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

Artikel 12: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van het bevoegd gezag van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam met het adres van de school of de instelling 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.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn 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 verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.



Artikel 13 Informatieverstrekking aan de Commissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de Commissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 14: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De Commissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

Artikel 15: Advies

1. De Commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De Commissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Commissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag.
4. De Commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 16: Vereiste aanwezigheid Commissie ter zitting

Voor het houden van een zitting is vereist dat drie leden van de Commissie waaronder de voorzitter aanwezig zijn. Indien de voorzitter verhinderd is bij een hoorzitting, wijzen de leden ter plaatse een plaatsvervangend voorzitter aan.

Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de Commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 18: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder en de directeur van de betrokken school en de Commissie 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 Commissie.
3. Partijen ontvangen tegelijkertijd met de beslissing op advies, het advies van de Commissie alsmede het verslag van de hoorzitting. Indien klager en beklagde separaat zijn gehoord, ontvangen zij het verslag van de 'eigen' hoorzitting.

Artikel 19: Informeren medezeggenschapsorgaan

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



Artikel 20: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht 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 20: Evaluatie

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

Artikel 21: Wijziging van de regeling

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

Artikel 22: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling OVO Zaanstad'.
3. Deze regeling treedt in werking op 19 maart 2024