

Librēon

Algemene
klachtenbehandeling

Inhoud

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Preambule | 3 |
| 2 | Voorfase klachtbehandeling | 4 |
| 3 | Begripsbepalingen | 5 |
| | Artikel 1..... | 5 |
| 4 | De klachtencommissie | 6 |
| | Artikel 2 Instelling en taken | 6 |
| | Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie | 6 |
| | Artikel 4 Zittingsduur | 6 |
| 5 | De procedure bij de klachtencommissie | 7 |
| | Artikel 5 Indienen van een klacht | 7 |
| | Artikel 6 Intrekken van de klacht | 7 |
| | Artikel 7 Inhoud van de klacht | 8 |
| | Artikel 8 Vooronderzoek | 8 |
| | Artikel 9 Hoorzitting..... | 8 |
| | Artikel 10 Advies | 9 |
| | Artikel 11 Quorum | 9 |
| | Artikel 12 Niet-deelneming aan de behandeling..... | 9 |
| 6 | Besluitvorming door het bevoegd gezag | 10 |
| | Artikel 13 Beslissing op advies | 10 |
| | Artikel 14 Openbaarheid..... | 10 |
| | Artikel 15 Seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie | 10 |
| | Artikel 16 Schorsing, verwijdering leerlingen en onregelmatigheden bij eindexamen..... | 10 |
| | Artikel 17 Code goed onderwijsbestuur en het melden van het vermoeden van een misstand..... | 11 |
| | Artikel 18 Overige bepalingen | 11 |

1 Preambule

Sinds 1998 kent het onderwijs de Kwaliteitswet, waarin is vastgelegd dat ieder schoolbestuur verplicht is een klachtenregeling te hebben. In die wet is bepaald dat ouders en leerlingen klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag of het personeel.

Libréon heeft in haar missie aangegeven dat zij onder kwaliteit verstaat de mate waarin de scholen voldoen aan de verwachtingen die zij bij leerlingen en ouders en bij de eigen medewerkers hebben gewekt d.m.v. hun specifieke aanbod, hun pedagogische aanpak en hun manier van organiseren en uitvoeren van het onderwijs. Bij het meten van deze kwaliteit vragen we ons af of we de beloofde verwachtingen hebben waargemaakt

Bij kwaliteitsmeting vragen we ons ook af of de scholen erin zijn geslaagd om grip te krijgen op de kwaliteit van alle aspecten van de school als organisatie. Binnen het bij Libréon vigerende kwaliteitsbeleid besteden scholen structureel aandacht aan hun kwaliteitsbeleid en wordt extern op een eenduidige manier verantwoording afgelegd. Bij dit beleid hoort eveneens een zorgvuldige behandeling en afhandeling van klachten, zowel ten aanzien van de klager als de aangeklaagde.

Een klacht die betrekking heeft op seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie wordt afgehandeld via de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie.

Tegen een besluit inzake schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het eindexamen is beroep mogelijk bij de Commissie van Beroep.

Alle andere klachten lopen via deze algemene klachtenregeling. Daarnaast bestaan er een regeling voor goed onderwijsbestuur en een regeling voor het melden van het vermoeden van een misstand.

2 Voorfase klachtbehandeling

Het bevoegd gezag en de scholen doen alles wat binnen de mogelijkheden ligt om klachten te voorkomen. Als er toch een klacht is, die van eenvoudige aard is, dan wordt deze in principe binnen de school opgelost. Deze klachten worden schriftelijk ingediend bij de rector/directeur van de school als het niet mogelijk blijkt dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/aangeklaagde zelf of door zijn of haar leidinggevende.

In deze fase staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. In ieder geval dient rector/directeur er voor te zorgen dat:

- er voldoende informatie wordt verstrekt aan de klager;
- klager in de gelegenheid wordt gesteld zijn/haar klacht toe te lichten;
- afhandeling binnen redelijke termijn plaatsvindt;
- de klager een schriftelijke mededeling ontvangt van de rector/directeur van de school met de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn afgehandeld staat de mogelijk voor de klager open om zich te wenden tot het bevoegd gezag van Libréon. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen of de klacht neerleggen bij de Interne Klachtencommissie.

Daarnaast heeft de klager nog de mogelijkheid om zich te wenden tot de Interne klachtencommissie van Libréon die handelt volgens de vastgestelde procedure.

Ten slotte kan de klager zich ook rechtstreeks wenden tot de landelijke Klachtencommissie.

3 Begripsbepalingen

Artikel 1

1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs;
- b. 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 school, die een klacht heeft ingediend;
- c. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- d. vertrouwenspersoon: de door het bevoegd gezag binnen de scholen aangestelde interne vertrouwenspersonen;
- e. aangeklaagde: 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 school, die een klacht heeft ingediend.

4 De klachtencommissie

Artikel 2 Instelling en taken

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 is ook aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH 's-Gravenhage.
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.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Voorts zijn er een plaatsvervangend voorzitter en twee plaatsvervangende leden.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen van de scholen en de vertrouwenspersonen kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 4 Zittingsduur

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

5 De procedure bij de klachtencommissie

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 60 dagen 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 commissie van goede diensten of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klacht aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt.
8. Het bevoegd gezag deelt de rector/directeur van de betrokken school schriftelijk 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 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector/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 7, 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 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 rector/directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 8 Vooronderzoek

De klachtencommissie is 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. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 9 Hoorzitting

1. De voorzitter 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 klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klager en de aangeklaagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door raadslieden.
4. 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.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 10 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie 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 rector/directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 11 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 12 Niet-deelneming aan de behandeling

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

6 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 13 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 rector/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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. De 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 14 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.
3. Het bevoegd gezag stelt deze regeling via de website ter beschikking.

Artikel 15 Seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie

Een klacht die betrekking heeft op seksuele intimidatie dient afgehandeld te worden via de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie en niet via deze klachtenregeling. De voorfase klachtbehandeling is op deze zaken niet van toepassing.

Artikel 16 Schorsing, verwijdering leerlingen en onregelmatigheden bij eindexamen

De klachtencommissie is niet bevoegd en deze klachtenregeling is niet van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het eindexamen. Deze zaken worden niet doorverwezen naar de klachtencommissie, maar behandeld door de rector/directeur van de school. Bij schorsing of definitieve verwijdering is beroep mogelijk bij het bestuur. Bij de maatregelen van de rector/directeur n.a.v. onregelmatigheden bij SE en CE is beroep mogelijk bij de Commissie van Beroep.

Artikel 17 Code goed onderwijsbestuur en het melden van het vermoeden van een misstand

De klachtencommissie is niet bevoegd en deze klachtenregeling is niet van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot goed onderwijsbestuur en het melden van het vermoeden van een misstand.

Artikel 18 Overige bepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2009;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Algemene Klachtenregeling Libréon”.

Aldus vastgesteld door de Bestuursraad op 23 januari 2014

Librēon

Van Riebeecklaan 2, 4818 EB Breda
Telefoon: +31 76 5141405
www.libreon.nl