

Klachtenregeling SKOBOS

Inleiding

Het kindcentrum is een leefgemeenschap waarin mensen in een grote diversiteit aan rollen en verantwoordelijkheden met elkaar aan hun specifieke eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden vormgeven. Soms zijn de mensen in hun rol nevensgeschikt aan elkaar, op andere momenten gaat het ook om formele verantwoordelijkheden en daarmee ook om (hiërarchisch bepaalde) afhankelijkheid. Verschillen in belangen, in verantwoordelijkheden, maar ook in subjectieve interpretaties maken die samenwerking en dat samenleven tot een dynamisch geheel. Miscommunicatie, ruis, verkeerde inschattingen, strijdige belangen en heel gewoon “fouten” komen voor en doen voortdurend een appèl op de mensen binnen de schoolgemeenschap om in een open, transparante communicatie elkaar voortdurend te vinden. En toch kan het misgaan, toch kan de tegenstelling of het misverstand leiden tot een situatie waarin betrokkenen niet meer in staat zijn om het geschil met elkaar te overbruggen. Daartoe is een formele klachtenregeling gemaakt.

Uitgangspunten om te voorkomen dat het een formele klacht wordt:

- De klacht wordt altijd eerst teruggebracht naar de plek waar hij ontstaan is.
- Wanneer dit niet voldoende is:
 1. kan de indiener zijn probleem voorleggen aan één van de vertrouwenspersonen en/of
 2. kan een van de partijen of beide partijen samen het probleem inbrengen bij de in de lijn meest dichtbij verantwoordelijke:
 - Probleem tussen ouders en leerkracht/pedagogisch medewerker: naar directeur.
 - Probleem tussen kind en leerkracht/pedagogisch medewerker: naar directeur.
 - Probleem tussen medewerkers onderling: naar directeur.
 - Probleem tussen directeur en leerkracht/pedagogisch medewerker: naar voorzitter college van bestuur.
 - Probleem tussen directeur en ouder: naar voorzitter college van bestuur.
 - Probleem tussen directeur en directeur: naar voorzitter college van bestuur.
- De directeur dan wel de voorzitter college van bestuur bekijkt bij elke interventie of het mogelijk is om de externe vertrouwenspersoon in te schakelen dan wel op een andere manier mediation in te zetten.
- Van elk gesprek vindt een korte verslaglegging plaats onder verantwoordelijkheid van de hiërarchisch hoogst verantwoordelijke.

Wanneer het tot een formele klacht komt, dan is de formele klachtenregeling van SKOBOS van kracht.

Klachtenregeling

SKOBOS is aangesloten bij de GCBO, het samenwerkingsverband van landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs; de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.

www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

T: 070-3861697

E: info@gcbo.nl

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder SKOBOS;
2. instelling: SKOBOS;
3. bevoegd gezag: SKOBOS;
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

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 voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem op elk moment in het proces bespreken met de contactpersoon (interne vertrouwenspersoon) of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. 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.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6. 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 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.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
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 bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie is aangesloten stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit 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 door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding 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 verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder 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 12. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien op 24 juni 2021 met instemming van de GMR en treedt vanaf die datum in werking