

Klachtenregeling

SMART Limburg



Geactualiseerd juni 2023

Inhoudsopgave

Artikel 1: Begripsbepalingen.....	3
Artikel 2: Voortraject klachtindiening	3
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon	3
Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon	4
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	4
Artikel 6: Het indienen van een klacht	4
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het dagelijks bestuur	5
Artikel 8: De klachtencommissie.....	5
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	5
Artikel 10: Beslissing dagelijks bestuur op het advies van de klachtencommissie	5
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan.....	6
Artikel 12: Vertrouwelijkheid	6
Artikel 13: Evaluatie	6
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	6
Artikel 15: Overige bepalingen	6
Artikelsgewijze toelichting.....	7

KLACHTENREGELING EI HABIB

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **school** : El Habib;
- b. **bevoegd gezag** : Stichting SMART Limburg;
- c. **dagelijks bestuur** : het deel van het bestuur dat de bestuurlijke taken en bevoegdheden uitoefent;
- d. **algemeen bestuur** : het deel van het bestuur dat het intern toezicht uitoefent
- e. **directie** : de directeur en de adjunct-directeur gezamenlijk;
- f. **klachtencommissie** : de commissie als bedoeld in artikel 8;
- g. **klager** : een ouder/voogd/verzorger van een (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- h. **contactpersoon** : persoon als bedoeld in artikel 3;
- i. **vertrouwenspersoon** : persoon als bedoeld in artikel 4;
- j. **verweerder** : (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- k. **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 school 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 directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het dagelijks bestuur of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het dagelijks bestuur benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het dagelijks bestuur benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad 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 gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het dagelijks bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het dagelijks bestuur 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 schoolgids en op de website van de school.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het dagelijks bestuur of bij de klachtencommissie. De procedure voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is te vinden via de link in artikel 8. De bepalingen in artikel 6 en 7 zijn van toepassing op een klachten die worden ingediend bij het dagelijks bestuur.
2. Het klaagschrift dat wordt ingediend bij het dagelijks bestuur bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder;
 - 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 het dagelijks bestuur anders oordeelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het dagelijks bestuur bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het dagelijks bestuur

1. Als klager zijn klacht indient bij het dagelijks bestuur, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het dagelijks bestuur 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 dagelijks bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het dagelijks bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het dagelijks bestuur de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

De school is 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 9: 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 10: Beslissing dagelijks bestuur op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het dagelijks bestuur aan de klager, de verweerder, de directeur van de school 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 dagelijks bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het dagelijks bestuur 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 12: 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 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het dagelijks bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het dagelijks bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon en instemming van de medezeggenschapsraad.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling El Habib'.
3. Deze regeling treedt in werking op 9 juni 2023.

De regeling is vastgesteld op 9 juni 2023

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 sub f

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

Artikel 1 sub i

Er kan worden geklaagd over personen en organen die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of leerling.

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, personeel en directie 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

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

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.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO).

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 vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het dagelijks bestuur.

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur 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 dagelijks bestuur, 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 dagelijks bestuur en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap 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 dagelijks bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Artikel 4, 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 4, achtste lid

De vertrouwenspersoon kan het bestuur 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 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het dagelijks bestuur of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het dagelijks bestuur 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 school of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 6, derde lid

Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor het dagelijks bestuur 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 het dagelijks bestuur anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het dagelijks bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van het algemeen bestuur. Het algemeen bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid

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

Artikel 12

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.