

>> Boeiend leren voor nu en de toekomst!

>> Klachtenregeling

Datum 5 december 2024

Inhoud

Voorwoord	3
De klachtenregeling	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 De interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 3 De externe vertrouwenspersoon	5
Artikel 4 Interne afhandeling van een klacht	6
Artikel 5 Het indienen van een klacht	7
Artikel 6 De landelijke klachtencommissie	7
Artikel 7 Informatieverstrekking aan de Landelijke Klachtencommissie	8
Artikel 8 De beslissing op het advies van de Landelijke Klachtencommissie	8
Artikel 9 Informeren de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad PO en VO	8
Artikel 10 Vertrouwelijkheid	9
Artikel 11 Evaluatie	9
Artikel 12 Openbaarheid van de Klachtenregeling	9
Artikel 13 Overige bepalingen	9
Werking	9

Voorwoord

Binnen BLICK op onderwijs (hierna: “**BLICK**”) staat een open en veilig leer- en werkklimaat van onze leerlingen en medewerkers centraal. Wij streven er binnen BLICK naar dat leerlingen, ouders en medewerkers elkaar met wederzijds respect benaderen, maar ook dat wij elkaar daarop kunnen aanspreken. Met het oog hierop, hecht het college van bestuur van BLICK aan een professionele en zorgvuldige behandeling van klachten.

We kennen in dit kader binnen de organisatie drie verschillende regelingen, de ‘Regeling ten aanzien van het omgaan met een vermoeden van een misstand of een inbreuk op het Unierecht (ofwel de ‘Klokkenluidersregeling’), de ‘Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie’ en de ‘Klachtenregeling’.

De Klachtenregeling heeft betrekking op het oplossen van klachten die gaan over de dagelijkse gang van zaken in de school. Met de klachtenregeling zorgen we ervoor dat klachten serieus en formeel correct worden afgehandeld.

Over het algemeen zullen de klachten die onder de Klachtenregeling vallen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers, intern begeleiders en de directie van de school kunnen worden afgehandeld. Dit hanteert BLICK ook als uitgangspunt. Namelijk, hoe dichterbij de bron of oorzaak een klacht wordt behandeld, hoe groter de kans dat de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld en opgelost. Wanneer dit onverhoopt niet mogelijk blijkt, of wanneer de afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend bij het college van bestuur of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, waarbij BLICK is aangesloten.

Note: In deze regeling is gekozen om bij personen het persoonlijk voornaamwoord ‘hij’ te gebruiken.¹ Waar ‘hij’ staat beschreven, kan ook worden ‘zij’ of ‘die’ worden gelezen’.

De klachtenregeling

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>BLICK:</i>	Stichting BLICK op onderwijs;
<i>College van bestuur:</i>	het orgaan van BLICK dat de bestuurlijke taken en bevoegdheden uitoefent;
<i>Directeur:</i>	De eindverantwoordelijk schoolleider;
<i>Directie van de school:</i>	De directeur van de school, en indien aanwezig de adjunct-directeur van een basisschool en de teamleider van een school voor voortgezet onderwijs;
<i>Externe vertrouwenspersoon:</i>	een erkende en opgeleide vertrouwenspersoon buiten BLICK die als zodanig benoemd is door BLICK;
<i>Klacht:</i>	schriftelijk ingediende klacht met betrekking tot gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de verweerder;
<i>Landelijke klachtencommissie:</i>	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen;
<i>Klager:</i>	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker of een ander die werkzaamheden verricht voor BLICK dan wel deel uitmaakt van de organisatie van BLICK, zoals stagiairs, leraren in opleiding en vrijwilligers;
<i>Medewerker:</i>	degene die krachtens een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid verricht of heeft verricht dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid verricht of heeft verricht voor BLICK;
<i>Raad van toezicht:</i>	het orgaan van BLICK dat het intern toezicht uitoefent;

<i>School:</i>	een school van BLICK;
<i>Interne vertrouwenspersoon:</i>	de persoon als bedoeld in artikel 2;
<i>Verweerder</i>	een medewerker of een ander die werkzaamheden verricht voor BLICK dan wel deel uitmaakt van de organisatie van BLICK, (een lid van) het college van bestuur of (een lid van) de raad van toezicht tegen wie een klacht is ingediend.

Artikel 2 De interne vertrouwenspersoon

- Lid 1 Het College van Bestuur benoemt na overleg met de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad PO en VO voor iedere school één of meerdere interne vertrouwenspersonen.
- Lid 2 De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt.
- Lid 3 Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar mogelijkheid van de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De externe vertrouwenspersoon

- Lid 1 Het college van bestuur heeft na overleg met de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad PO en VO een externe vertrouwenspersoon benoemd. Deze externe vertrouwenspersoon functioneert als eerste aanspreekpunt bij klachten. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon staan vermeld op de website van BLICK.
- Lid 2 Een klager kan in vertrouwen de externe vertrouwenspersoon verzoeken om informatie, advies en ondersteuning. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de klager en denkt met de klager mee welke stappen de klager kan nemen om tot een oplossing te komen. De klager bepaalt welke vervolgstappen hij zet.
- Lid 3 De externe vertrouwenspersoon gaat na of het probleem dat de klager beschrijft, aanleiding geeft tot bemiddeling dan wel het indienen van een klacht. In dat kader informeert de externe vertrouwenspersoon de klager over de mogelijkheid om het probleem en/of de klacht in onderling overleg met de betrokken personen op te lossen.
- Lid 4 De externe vertrouwenspersoon kan aanwezig zijn bij een bemiddelingsgesprek, maar kan niet zelf het bemiddelingsgesprek leiden.
- Lid 5 Als de klager een klacht wil indienen, kan de externe vertrouwenspersoon de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure mits de klager daarom verzoekt.

- Lid 6 De externe vertrouwenspersoon verwijst een klager naar de daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenings-)instanties en verleent desgewenst ondersteuning bij het inschakelen van deze instanties.
- Lid 7 De externe vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie (zie ook artikel 10). Indien nodig informeert de externe vertrouwenspersoon het college van bestuur c.q. de raad van toezicht. Dit gaat in overleg met de klager.
- Lid 8 De externe vertrouwenspersoon kan het college van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
- Lid 9 De externe vertrouwenspersoon draagt zorg voor het bijhouden van een anonieme registratie, op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt voor het jaarverslag van BLICK. Hij rapporteert jaarlijks aan het college van bestuur, zonder vermelding van de persoonsgegevens van betrokkenen.

Artikel 4 Interne afhandeling van een klacht

- Lid 1 Een klager die op een school van BLICK een probleem ervaart, legt het probleem in beginsel ter oplossing voor aan de medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
- Lid 2 Mocht de in lid 1 beschreven route volgens de klager niet wenselijk zijn dan wel niet tot een oplossing leiden, dan legt de klager het probleem voor aan de directie van de school, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. In dat geval legt de klager het probleem direct voor aan het college van bestuur, dan wel de raad van toezicht (wanneer de klacht het college van bestuur betreft).
- Lid 3 De school (directeur) informeert de klager en de verweerder over welke stappen er genomen zullen worden om de klacht af te handelen. Over het algemeen zal er een gesprek tussen de betrokken personen georganiseerd worden. Dit gesprek heeft tot doel om op een informele wijze tot een oplossing van het probleem te komen.
- Lid 3 Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de afhandeling van zijn klacht door de school (directeur), dan kan hij de klacht indienen bij het college van bestuur. Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de afhandeling van zijn klacht door het college van bestuur, dan kan hij de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie.
- Lid 4 De klager kan over het probleem ook contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
- Lid 5 BLICK geeft er de voorkeur aan om eerst te onderzoeken of het probleem intern kan worden opgelost, voordat er een klacht wordt ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 6. Echter, het staat de klager altijd vrij een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie, zonder gebruik te maken van de mogelijkheid tot interne afhandeling van de klacht.

- Lid 6 Het college van bestuur kan, indien dat wenselijk wordt geacht, ervoor kiezen om de klacht zonder interne afhandeling door te verwijzen naar de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

- Lid 1 De klager kan een klacht indienen bij het college van bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie. Indien de klacht betrekking heeft op het college van bestuur, dan kan de klager de klacht indienen bij de raad van toezicht.
- Lid 2 Het klaagschrift bevat ten minste:
- de naam en het adres van de klager;
 - de naam van verweerder en de naam van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - (indien van toepassing) een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - de dagtekening.
- Lid 3 De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht in goede orde is ontvangen.
- Lid 4 De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het college van bestuur anders beslist.
- Lid 5 De klager kan de klacht schriftelijk (Postbus 776, 2900AT in Capelle aan den IJssel) of per email (bestuur@blickoponderwijs.nl) indienen ter attentie van het college van bestuur, dan wel de raad van toezicht (wanneer de klacht het college van bestuur betreft).
- Lid 6 De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde (zoals een jurist, een familielid of vriend).

Artikel 6 De landelijke klachtencommissie

- Lid 1 BLICK is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen. Een klager kan een klacht extern melden bij deze Landelijke Klachtencommissie.
- Lid 2 De Landelijke Klachtencommissie is bereikbaar op het volgende adres:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Telefoon: 030 - 280 95 90
Email: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl
- Lid 3 De Landelijke Klachtencommissie heeft in verband met de behandeling van

klachten het “Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs” vastgesteld. In het reglement staat de werkwijze van de Landelijke Klachtencommissie. Dit reglement is te raadplegen op de website van Stichting Onderwijsgeschillen: www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement/

- Lid 4 Het college van bestuur biedt de Landelijke Klachtencommissie alle faciliteiten die nodig zijn voor een goede uitvoering van de uit het “Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs” voortvloeiende werkzaamheden.

Artikel 7 Informatieverstrekking aan de Landelijke Klachtencommissie

Indien de Landelijke Klachtencommissie daarom verzoekt, zijn het college van bestuur, de raad van toezicht en medewerkers van BLICK verplicht gehoor te geven aan een verzoek om informatieverstrekking. Het college van bestuur, de raad van toezicht en medewerkers van BLICK dienen hierbij vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Artikel 8 De beslissing op het advies van de Landelijke Klachtencommissie

- Lid 1 Het college van bestuur deelt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de Landelijke Klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja welke.
- Lid 2 Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Het college van bestuur informeert de klager, de verweerder en de Landelijke Klachtencommissie wanneer de termijn wordt verlengd en geeft daarbij ook de reden voor de verlenging aan.
- Lid 3 Voordat het college van bestuur maatregelen treft, stelt het de verweerder in de gelegenheid mondeling te reageren op de voorgenomen maatregelen.

Artikel 9 Informeren de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad PO en VO

Het College van Bestuur informeert de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad PO en VO over elk oordeel van de Landelijke Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Dit conform de wet medezeggenschap op scholen (Wms) artikel 8 lid 2e.

Artikel 10 Vertrouwelijkheid

- Lid 1 Iedereen die bij het indienen en de behandeling van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- Lid 2 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 11 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het college van bestuur, de interne vertrouwenspersonen, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad PO en VO geëvalueerd.

Artikel 12 Openbaarheid van de Klachtenregeling

- Lid 1 Het college van bestuur zorgt ervoor dat de Klachtenregeling op een vertrouwelijke manier kan worden geraadpleegd en publiceert de regeling op de website van BLICK.
- Lid 2 Het college van bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de wijze waarop invulling is gegeven aan het bepaalde in lid 1.

Artikel 13 Overige bepalingen

- Lid 1 Deze regeling treedt in werking op 5 december 2024.
- Lid 2 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het college van bestuur.
- Lid 3 Deze regeling kan worden gewijzigd bij besluit van het college van bestuur.
- Lid 4 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling BLICK'.

Werking

Deze regeling is na verkregen instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad PO en VO door het college van bestuur vastgesteld op 5 december 2024.



>> Boeiend leren voor
nu en de toekomst!

