



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| nr: P&O 2019-1 | Update klachtenregeling |
|----------------|-------------------------|

| Datum | Geleding                      | Advies | Instemming    | Informatie | datum behandeling |
|-------|-------------------------------|--------|---------------|------------|-------------------|
|       | Staf P&O                      | X      |               |            |                   |
|       | Staf financiën                | X      |               |            | 31-10-2019        |
|       | Staf kwaliteit                |        |               | X          |                   |
|       | Staf beheer                   |        |               | X          |                   |
|       | Staf ICT                      |        |               | X          |                   |
|       | Staf management ondersteuning |        |               | x          | 27-09-2019        |
|       | Directiebestuur               | X      |               |            |                   |
|       | GMR                           |        | X (art 24. g) |            |                   |
|       | RvT                           |        |               | x          |                   |

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| Besluit bestuur datum | handtekening |
|-----------------------|--------------|



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

## Klachtenregeling SOPOGO

(aangesloten bij de landelijke klachtencommissie)

Het bevoegd gezag, het bestuur van Stichting Openbaar Primair Onderwijs Goeree-Overflakkee; gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs; Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad/ gemeenschappelijke medezeggenschapsraad d.d. 10-02-2020;

expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad d.d. 10-02-2020;

stelt de volgende klachtenregeling vast.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. 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 schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: schriftelijke klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, 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 schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1 De contactpersoon

#### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

### Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

#### Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

Paragraaf 3 De klachtencommissie

## Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de landelijke klachtencommissie voor het openbaar primair en openbaar en algemeen bijzonder voortgezet onderwijs. De landelijke klachtencommissie adviseert het bevoegd gezag. Het reglement van de landelijke klachtencommissie is beschikbaar via internet op pagina <http://www.lgc-lkc.nl> (klikken op 'LKC', daarna klikken op 'commissie', rechts op de pagina en daarna op reglement, links op de pagina). Bovendien ligt het reglement ter inzage op elke school en op het bureau van SOPOGO.

## Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar 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 vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door één van de vertrouwenspersonen en of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. Indien het bevoegd gezag de klacht zelf in behandeling neemt, hanteert zij voor de behandeling van de klacht de termijnen die genoemd worden in artikel 7.
8. Het bevoegd gezag deelt de 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 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Er volgt een bevestiging van ontvangst.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, 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:



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

- 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 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 aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag.

## Artikel 7 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 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 indien een hoorzitting noodzakelijk was, het verslag hiervan tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
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 aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

### Artikel 8 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.

### Artikel 9 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### Artikel 10 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

## **Artikel 11 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “klachtenregeling onderwijs”;
4. Deze regeling treedt in de plaats van de regeling van 1 januari 2005.



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

## De klachtenregeling SOPOGO in een notendop

1. De klachtenregeling SOPOGO onderwijs gaat er van uit dat het bevoegd gezag tenminste één contactpersoon per school benoemt. De benoemde persoon wordt door de school kenbaar gemaakt via de schoolgids en de website.
2. De contactpersoon heeft uitsluitend de bevoegdheid om de klager te verwijzen naar de vertrouwenspersoon.
3. Voorts benoemt het bevoegd gezag een vertrouwenspersoon, die geen deel uitmaakt van de school en die als eerste aanspreekpunt bij klachten fungeert. Zo gaat de vertrouwenspersoon na of de klager geprobeerd heeft de klacht met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is zal hij bekijken of eerst voor die weg kan worden gekozen. De vertrouwenspersoon kan de klager desgewenst bijstaan bij het indienen van een klacht.
4. Het bestuur is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. De Landelijke klachtencommissie voor het openbaar primair en openbaar en algemeen bijzonder voortgezet onderwijs staat open voor alle klagers en klachten, zoals omschreven in artikel 1 van de klachtenregeling van SOPOGO.

## De route die wordt bewandeld bij een klacht.

- De klacht kan worden ingediend bij de leerkracht; de directeur of het bestuur.
- In al die gevallen zal de directeur eerst proberen om de klacht in gesprek met de betrokkene op te lossen.
- Van elke klacht op school (al dan niet opgelost) wordt melding gemaakt bij het bestuur.
- Als een klacht rechtstreeks bij het bestuur wordt ingediend, dan wordt de directeur door het bestuur in kennis gesteld en wordt aan de directeur verzocht de klacht in behandeling te nemen. Aan de klager wordt meegedeeld dat conform artikel 6 de klacht in behandeling is genomen. Aan klager en school wordt verzorgd om terug te melden over het verloop van het gesprek om tot een oplossing te komen. Aan de klager wordt ook gewezen op de mogelijkheid van de vertrouwenspersoon en van rechtstreekse melding bij de landelijke klachtencommissie
- Wanneer school en klager niet tot een oplossing komen, zal de bestuurder in gesprek gaan met klager en directeur om alsnog tot een bevredigende oplossing te komen. In dat gesprek wordt ook gewezen op de mogelijkheid om de vertrouwenspersoon.
- Wanneer gekozen wordt voor de vertrouwenspersoon, gaat deze na of door bemiddeling tot een oplossing is te komen.
- Wanneer al deze mogelijkheden niet tot een oplossing leiden, zal de klacht door het bevoegd gezag worden aangemeld bij de landelijke klachtencommissie. In dat geval zal verdere behandeling onder leiding van het bevoegd gezag plaatsvinden.
- Van het aantal klachten op schoolniveau en bestuursniveau wordt melding gemaakt in de kwartaalrapportages.



# Besluiten SOPOGO

augustus 2019

## Stroomschema

