



Klachtenregeling RENN4

	Evaluatie/wijziging klachtenregeling
Geëvalueerd/gewijzigd:	Februari 2018 door CvB
Instemming:	GRM, 7 mei 2018
Advies:	CMO, 12 maart 2018

Inhoud

Artikel 1: Begripsbepalingen	3
Voorfase	3
Artikel 2: Voorfase Klachtindiening	3
Artikel 3: De contactpersoon	4
Artikel 4: De vertrouwenspersoon	4
Klachtenfase	4
Artikel 5: Het indienen van een klacht	4
Artikel 6: Inhoud van de klacht	5
Artikel 7: Intrekken van de klacht	5
Artikel 8: Behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie	6
Artikel 9: Vooronderzoek	6
Artikel 10: Hoorzitting	6
Artikel 11: Advies klachtencommissie	6
Artikel 12: Beslissing door het bevoegd gezag, na advies klachtencommissie	7
Artikel 13: Samenstelling klachtencommissie	7
Artikel 14: Zittingsduur klachtencommissie	7
Artikel 15: Quorum klachtencommissie	7
Artikel 16: Niet-deelneming aan de behandeling door de klachtencommissie	7
Slotbepalingen	8
Artikel 17: Openbaarheid	8
Artikel 18: Evaluatie	8
Artikel 19: Wijziging van het reglement	8
Artikel 20: Overige bepalingen	8
Bijlage 1: Klachtenprocedure	9
Bijlage 2: Stroomschema	10
Bijlage 3: Contactgegevens externe vertrouwenspersoon medewerkers	12

Klachtenregeling Stichting RENN4

Het bevoegd gezag stichting RENN4 gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra; gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- School/afdeling: een school/afdeling als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra;
- Klachtencommissie: de interne klachtencommissie als bedoeld in artikel 8, eerste lid;
- Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC): de landelijke commissie als bedoeld in artikel 5, lid 1 onder 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/afdeling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- Extern vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- 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/afdeling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- Bevoegd gezag: het college van bestuur van RENN4;
- Directie: de leidinggevenden op een school/ afdeling, namelijk teamleider en/of provinciedirecteur.

Voorfase

Artikel 2: Voorfase 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 ter oplossing voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 5.

5. Aan de behandeling van een klacht, zoals bedoeld in artikel 5, wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Artikel 3: De contactpersoon

1. 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. In de schoolgids staan de contactgegevens van de contactpersoon vermeld.

Artikel 4: De vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. In de schoolgids staan de contactgegevens van de vertrouwenspersoon vermeld.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
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. 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.

Klachtenfase

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Mocht de wijze waarop de directie de klacht heeft opgepakt teleurstellend zijn of niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd of u bent anderszins niet tevreden dan kunt u de klacht indienen bij:
 - a. Het bevoegd gezag; of
 - b. De klachtencommissie; of
 - c. De Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC).
2. Indien gewenst kan een klacht ook rechtstreeks bij één van de partijen genoemd onder a tot en met c worden ingediend. Bij rechtstreeks bij a en b ingediende klachten zal worden bezien of er contact is geweest met de directie. Als dit niet het geval is, zal de klager eerst worden terugverwezen naar de directie tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Voor de behandeling van klachten ingediend bij de Landelijke klachtencommissie onderwijs geldt het reglement van die commissie (LKC).

- 4 Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vijfde lid.
- 5 Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien na overleg met de klager blijkt 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.
- 6 Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- 7 Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
- 8 Voor de behandeling van klachten ingediend bij de klachtencommissie geldt het onderstaande.
- 9 De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 10 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 11 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 onderzoekt.
- 12 Het bevoegd gezag deelt de provinciedirecteur van de betrokken school/afdeling schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- 13 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. Indien de klacht in een andere taal dan Nederlands is opgesteld en een vertaling voor de goede behandeling noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.
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:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De naam van de aangeklaagde en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. Een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden en de datum/periode, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan.
 - d. Een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. De dagtekening
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. Dit betekent dat de commissie de klacht niet inhoudelijk beoordeelt en behandeling zoals vermeld in artikel 8 en verder achterwege blijft.
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/afdeling gemeld.

Artikel 7: 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 provinciedirecteur van de betrokken school/afdeling mee.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie

1. Er is één interne klachtencommissie voor alle scholen en afdelingen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. 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.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
5. Het bevoegd gezag is, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, tevens aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC).

Artikel 9: 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 10: 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 in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. In het geval de aangeklaagde, (voorheen) werkzaam bij RENN4, zich laat bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde, dient hij/zij zelf ook aanwezig te zijn bij de hoorzitting.
6. 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.
7. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 11: Advies klachtencommissie

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 directeur van de betrokken school/afdeling.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 12: Beslissing door het bevoegd gezag, na advies klachtencommissie

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/afdeling, het medezeggenschapsorgaan 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. 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. Indien in de beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. In die gevallen wordt de beslissing als bedoeld in het eerste lid 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 13: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag, na overleg met het medezeggenschapsorgaan.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De klachtencommissie bestaat uit leden die niet werkzaam zijn bij RENN4 en is onafhankelijk. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen dus geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 14: Zittingsduur klachtencommissie

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.

Artikel 15: Quorum klachtencommissie

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

Artikel 16: Niet-deelneming aan de behandeling door de klachtencommissie

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.

Slotbepalingen

Artikel 17: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school/afdeling ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 18: 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 19: Wijziging van het reglement

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

Artikel 20: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De bijlagen maken deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 7 mei 2018

De regeling is gewijzigd en vastgesteld op 7 mei 2018

Bijlage 1: Klachtenprocedure

Gaat het om een voorval/probleem dat met een gesprek is op te lossen?

Als er iets is voorgevallen kunt u eerst proberen of dit met een gesprek is op te lossen:

- Bespreek een voorval dat één of meerdere medeleerlingen betreft met de leerkracht;
- Bespreek een voorval dat een leerkracht of andere medewerkers van de school betreft bij voorkeur eerst met de betreffende leerkracht of medewerker en/of daarna met de teamleider of de provinciedirecteur van de school;
- Bespreek een voorval dat de teamleider, provinciedirecteur of een andere medewerker van RENN4 betreft bij voorkeur eerst met de betreffende persoon en/of daarna met het bevoegd gezag van RENN4.

Binnen 10 werkdagen wordt een oplossing geboden. Bent u tevreden dan is daarmee het voorval afgehandeld. Bent u niet tevreden, dan kunt u alsnog een officiële klacht indienen.

Klacht

Neem contact op met de desbetreffende contactpersoon van de school/afdeling. De contactpersoon kent de procedure en kan u doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon*. Dien vervolgens binnen 10 werkdagen een schriftelijke klacht in bij het bevoegd gezag.

Afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
2. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
3. Binnen vier weken na hoor en wederhoor neemt het bevoegd gezag een besluit en deelt dit mee aan klager en aangeklaagde.

U kunt er ook voor kiezen een schriftelijke klacht in te dienen bij de klachtencommissie of de Landelijke klachtencommissie onderwijs:

Afhandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. 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 onderzoekt.
2. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht volgt een hoorzitting.
3. Binnen vier weken na de hoorzitting wordt advies uitgebracht aan het bevoegd gezag.
4. Het bevoegd gezag neemt binnen vier weken een besluit op basis van het advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde).
5. Het bevoegd gezag deelt het besluit mee aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie en de directie van de school/afdeling en medezeggenschapsorgaan.

Afhandeling van de klacht door de Landelijke Klachtencommissie onderwijs

Naast een eigen interne klachtencommissie is het bevoegd gezag ook aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel. 030-280 95 90, email: info@onderwijsgeschillen.nl, website: www.onderwijsgeschillen.nl

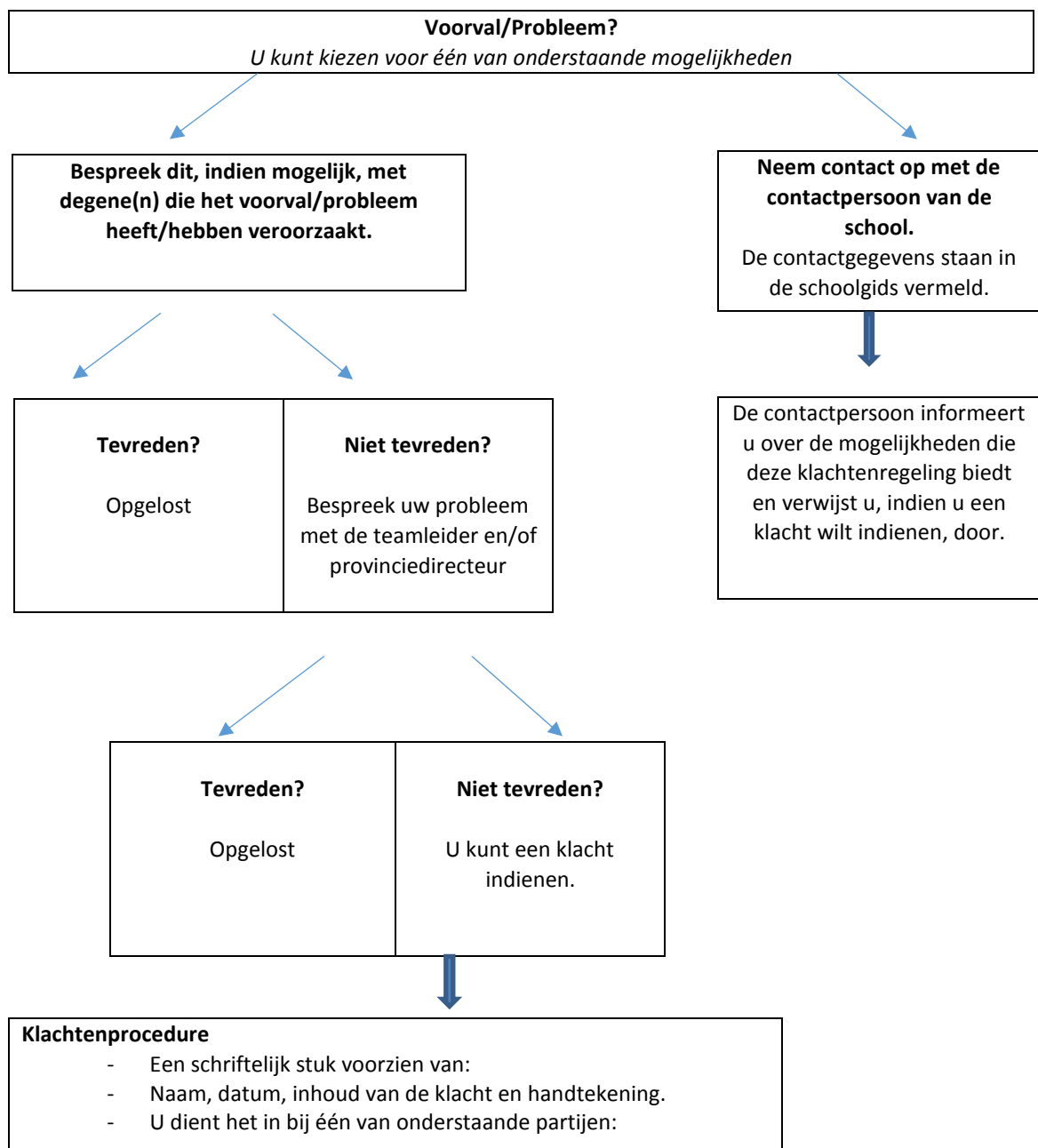
Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het reglement van de commissie van toepassing. Het reglement is te vinden op: <http://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

*) Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen

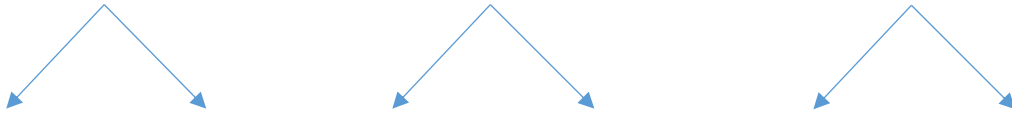
**) Bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen

Bijlage 2: Stroomschema

In onderstaand stroomschema wordt aangegeven met welke persoon/instantie u contact opneemt in het geval er sprake is van een voorval/probleem.



<p>College van Bestuur</p>	<p>Interne klachtencommissie</p> <p><i>De interne klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en geeft advies aan het College van Bestuur</i></p>	<p>Landelijke Klachtencommissie (LKC)</p> <p><i>De commissie kan u in bepaalde gevallen terugverwijzen. Zie hiervoor artikel 4a reglement LKC:</i></p> <p>https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement</p>
-----------------------------------	--	--



<p>Tevreden?</p> <p>Opgelost</p>	<p>Niet tevreden?</p> <p>U kunt ervoor kiezen uw klacht aan de LKC of bevoegde rechtbank voor te leggen</p>	<p>Tevreden?</p> <p>Opgelost</p>	<p>Niet tevreden?</p> <p>U kunt ervoor kiezen uw klacht aan de bevoegde rechtbank voor te leggen</p>	<p>Tevreden?</p> <p>Opgelost</p>	<p>Niet tevreden?</p> <p>U kunt ervoor kiezen uw klacht aan de bevoegde rechtbank voor te leggen</p>
---	--	---	---	---	---

Bijlage 3: Contactgegevens externe vertrouwenspersoon medewerkers

Provincie	Contactpersoon	Organisatie	E-mailadres	Telefoonnummer
Groningen	C. Bijlefeld	GIMD	c.bijlefeld@gimd.zorgvandezaak.nl	088 80 08 500
Friesland	M. Veenstra	GIMD	m.veenstra@gimdzorgvandezaak.nl	088 80 08 500
Drenthe	C. Bijlefeld	GIMD	c.bijlefeld@gimd.zorgvandezaak.nl	088 80 08 500

De contactgegevens van de contactpersoon en externe vertrouwenspersoon leerlingen/ouders vindt u in de schoolgids.