

Inleiding

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing wanneer men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, of naar het oordeel van de klager niet voldoende oplevert, kan er vervolgens overleg met de leidinggevende plaats hebben. En eventueel vervolgens met de directeur. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
 - b. Bevoegd gezag: College van Bestuur van CSG De Goudse Waarden
 - 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: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde
 - e. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2
 - f. 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 school, tegen wie een klacht is ingediend
 - g. Externe Klachtencommissie: Zie adres onderaan deze regeling

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De vertrouwenspersoon

Artikel 2: 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.
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 het Bevoegd Gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het Bevoegd Gezag te nemen besluiten en kan in elke fase van het traject worden benaderd.
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.

Paragraaf 2: De procedure bij de klachtenregeling

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij het Bevoegd Gezag van DGW, Kanaalstraat 31, 2801 SH Gouda
2. De klacht dient binnen vier werkweken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het Bevoegd Gezag anders beslist.
3. Het Bevoegd Gezag handelt de klacht zelf af, indien hij van mening is dat hij de klacht zelf kan afhandelen.
4. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Na ontvangst van de klacht deelt het Bevoegd Gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij een klacht onderzoekt.
7. Het Bevoegd Gezag deelt de directeur van de betrokken locatie schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het Bevoegd Gezag.
8. Is de klacht gericht tegen het Bevoegd Gezag, dan zal worden doorverwezen naar de externe Klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 4: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij het Bevoegd Gezag de klacht intrekt deelt hij dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken locatie mee.

Artikel 5: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 3 eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
4. een omschrijving van de klacht
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 en de directeur van de betrokken locatie gemeld.

Artikel 6: Vooronderzoek

Het Bevoegd Gezag is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

Artikel 7: Hoorzitting

1. Het Bevoegd Gezag 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 buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de drie partijen gezamenlijk anders beslissen.
3. Het Bevoegd Gezag 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. 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
6. Het verslag wordt ondertekend door het Bevoegd Gezag.

Paragraaf 3: Besluitvorming door het Bevoegd Gezag

Artikel 8: Beslissing

1. Binnen vier weken na de hoorzitting deelt het Bevoegd Gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken locatie schriftelijk gemotiveerd zijn voorgenomen beslissing mee en of hij naar aanleiding van die beslissing 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 en de aangeklaagde.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het Bevoegd Gezag niet genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het Bevoegd Gezag voorgenomen beslissing.
4. Het Bevoegd Gezag informeert terstond de GMR in het geval het Bevoegd Gezag een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de GMR over eventuele maatregelen, die het Bevoegd Gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 9: Openbaarheid

1. Het Bevoegd Gezag legt deze regeling in Mijn DGW.
2. Het Bevoegd Gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 10: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het Bevoegd Gezag, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Artikel 11: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het Bevoegd Gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van het instemmingsrecht van de GMR.

Artikel 12: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het Bevoegd Gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling DGW'.
3. Deze regeling treedt in werking op 15 maart 2021.

De regeling is vastgesteld door het Bevoegd Gezag op 12 maart 2021 na instemming door de GMR op 11 maart 2021.

Externe klachtencommissie:

Geschillencommissie bijzonder onderwijs:

Stichting GCBO, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag

070-3861697

info@gcbo.nl

www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl