

Een klacht?

We doen ons uiterste best om de belangen van kinderen en ouders zo goed mogelijk te dienen. Dit lukt echter niet altijd. Als u een vraag, een opmerking of een klacht heeft dan willen we dat graag horen.

U kunt hiervoor het beste de leerkracht benaderen. Hij of zij gaat met u in gesprek omtrent uw opmerking of klacht. In de meeste gevallen leidt een open gesprek gericht op samenwerking in het belang van het kind tot de oplossing.

Wanneer u er samen met de leerkracht echter niet uitkomt, kunt u terecht bij zijn of haar directleidinggevende, dat is in de meeste gevallen de directeur van de school. Het bestuur van de VCOG gaat ervan uit dat klachten het beste opgelost kunnen worden, daar waar ze spelen en dat is in de school van uw kind. De directeur zal zijn uiterste best doen om met u en de leerkracht tot een oplossing te komen, ook wanneer daar meerdere gesprekken voor nodig zijn. In uitzonderlijke gevallen leidt ook dat niet tot de oplossing van de klacht. Dan kunt u terecht bij de contactpersoon van de school. De gegevens van deze persoon staan vermeld in de schoolgids. Het betreft meestal een ouder uit de MR van de school. De contactpersoon kan u in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon van de VCOG.

Wanneer er in school geen oplossing is gevonden kunt u naast de contactpersoon ook terecht bij het bevoegd gezag van de VCOG. Daar kunt u ook terecht wanneer u een klacht heeft over de directie van de school.

Het bevoegd gezag van de VCOG wordt vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder, dhr. E. Vredeveld.

Contactinformatie

VCOG

Postbus 9401

9703 LP Groningen

T 050-5713735

In zeldzame gevallen leidt ook bovenstaande procedure niet tot een bevredigende oplossing. Op dat moment kunt u terecht bij de geschillencommissie voor het christelijk onderwijs, of de onderwijsgeschillencommissie. Beide commissies zullen uw ingediende klacht in behandeling nemen, hetgeen niet altijd tot een hoorzitting hoeft te leiden. Meer informatie hierover kunt u vinden op: www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs:

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

T 070- 3861697 (van 9.00 uur tot 16.30 uur bereikbaar)

E info@gcbo.nl

Wanneer u overweegt uw klacht bij één van de geschillencommissies in te dienen is het raadzaam om, zowel de school als het bevoegd gezag daarover in kennis te stellen.

Inhoud

Hoofdstuk 1	Begripsbepalingen	3
Artikel 1	Begripsbepalingen	3
Hoofdstuk 2	Behandeling van de klachten.....	3
Artikel 2	Aanstelling en taak contactpersoon	3
Artikel 3	Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.....	3
Artikel 4	Taken externe klachtencommissie	4
Artikel 7	Indienen van een klacht.....	4
Artikel 8	Intrekken van de klacht.....	5
Artikel 9	Inhoud van de klacht.....	5
Artikel 10	Vooronderzoek	5
Artikel 11	Hoorzitting	5
Artikel 12	Advies.....	6
Artikel 13	Quorum.....	6
Artikel 14	Niet-deelneming aan de behandeling.....	6
Artikel 15	Beslissing op advies.....	6
Hoofdstuk 3	Slotbepalingen.....	7
Artikel 16	Openbaarheid	7
Artikel 17	Evaluatie.....	7
Artikel 18	Wijziging van het reglement	7
Artikel 19	Overige bepalingen	7

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

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: 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. een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

Op iedere school is één/(meerdere) contactpersoon(en) aanwezig die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon

Waar mogelijk vormt de oudergeleding van de MR gezamenlijk de contactpersonen voor iedere school. Is dat niet mogelijk dan wijst de MR oudergeleding een/meerdere ouder(s) van de school aan als contactpersoon(en)

Wat zijn de taken van de contactpersonen(en): (conform algemene klachtenregeling besturenraad, waar de VCOG bij aangesloten is)

- a. De contactpersoon(en) gaat na of de klager in voldoende mate getracht heeft de klacht op te lossen binnen de school. Het betreft hier allereerst de leerkracht en daarnaast de directeur.
- b. Is dat niet het geval dan heeft de contactpersoon(en) tot taak de klager terug te verwijzen naar de meest aangewezen persoon(en) binnen de school.
- c. In alle andere gevallen verwijst de contactpersoon(en) de klager door naar de bovenscholse vertrouwenspersoon(en).
- d. De contactpersoon(en) is inhoudelijk niet betrokken bij de klacht en doet geen uitspraken betreffende aanleiding, bemiddeling dan wel oplossing van de klacht.

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

De VCOG heeft een vertrouwenspersoon(en) voor de elf scholen De contactpersoon (mr lid/oudergeleding) verwijst de klager naar de vertrouwensperso(o)n(en) mocht de situatie daartoe

aanleiding geven (zie boven). In uitzonderlijke gevallen kunnen ouders ook rechtstreeks contact zoeken met de vertrouwenspersoon.

Benoeming: de GMR doet een voorstel aan het bevoegd gezag inzake de aanstelling van de vertrouwensperso(n)en(en).

De vertrouwenspersoon van de VCOG: Dhr. A. Geelhoed
vertrouwenspersoonVCOG@outlook.com

Wat zijn de taken van de vertrouwenspersoon(en): (conform algemene klachtenregeling besturenraad, waar de VCOG bij aangesloten is)

- a. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
- b. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
- c. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure.
- d. Beschikt de vertrouwenspersoon slechts over aanwijzingen (nog geen concrete klacht) dan kan de vertrouwenspersoon deze ter kennis brengen bij het bevoegd gezag.
- e. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken, ook na beëindiging van zijn/haar functie als vertrouwenspersoon VCOG.
- f. De vertrouwenspersoon mag gevraagd en ongevraagd advies geven aan het bevoegd gezag omtrent de klacht en eventueel het daarop volgend besluit.
- g. De vertrouwenspersoon brengt eens per jaar schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag omtrent zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 4 Taken externe klachtencommissie

- a. Er is een landelijke klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
- b. Het bevoegd gezag heeft zich, na instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke commissie.
- c. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 1. (on)gegrondheid van de klacht;
 2. het nemen van maatregelen;
 3. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- d. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, 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.

Artikel 7 Indienen van een klacht

- a. De klager dient de klacht in bij:
 1. het bevoegd gezag; of
 2. de klachtencommissie.
- b. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- c. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.

- d. 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.
- e. 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.
- f. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
- g. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- h. 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.
- i. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- j. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 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 directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- b. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- c. De klacht bevat ten minste:
 1. de naam en het adres van de klager;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de klacht.
- d. 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.
- e. 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.

Artikel 10 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 11 Hoorzitting

- a. 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.

- b. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- c. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
- d. 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.
- e. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - 1. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - 2. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- f. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 12 Advies

- a. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- b. 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.
- c. 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.
- d. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13 Quorum

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

Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

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.

Artikel 15 Beslissing op advies

- a. 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 het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- b. 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.
- c. 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 16 Openbaarheid

Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.

Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 17 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 18 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.

Artikel 19 Overige bepalingen

- a. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- b. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- c. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".