STEDELIJK GYMNASIUM LEIDEN

KLACHTENREGELING

APRIL 2023

Nanja Joustra en Diana Stuurman-van Eck

Vooraf

Sinds de invoering van de Wet op de kwaliteitszorg in 1998 zijn scholen in het voortgezet onderwijs verplicht een klachtvoorziening te treffen voor leerlingen, ouders en personeel met klachten over maatregelen, nalatigheid en gedrag van leden van de schoolgemeenschap. Het onderdeel Klachtrecht van deze wetgeving schrijft voor dat scholen een (onafhankelijke) klachtencommissie instellen en beschikken over een klachtenregeling.

In 1998 hebben de samenwerkende landelijke onderwijsorganisaties een ‘Modelklachtenregeling voor het openbaar en bijzonder primair en voortgezet onderwijs’ gemaakt.

Deze interne klachtenregeling is gebaseerd op het aangereikte format van School &Veiligheid en hiermee wettelijk geborgd; een klachtenregeling die aansluit op de Leidraad van de Stichting School en Veiligheid.

Dit document betreft de interne klachtafhandeling. Deze kenmerkt zich door een diversiteit aan mogelijkheden om tot een klachtoplossing te komen.

Als de interne klachtafhandeling niet slaagt, is externe klachtafhandeling een volgende mogelijkheid voor de klager. Hiervoor heeft de school de klachtencommissie, een onafhankelijke landelijke klachtencommissie. (LKC). Deze commissie heeft een eigen reglement.
Deze interne klachtenregeling verhoudt zich tot de modelklachtenregeling van de sectorraden en landelijke klachtencommissies. Daarin wordt met name de externe klachtafhandeling uitgebreid beschreven.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Stedelijk Gymnasium Leiden stelt met instemming van de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast. Instemming van de GMR is geborgd in de bijbehorende instemmingsbrief van diezelfde GMR d.d. 22 november 2023

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

a) school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
b) klachtencommissie: de externe commissie die de formeel ingediende klachten in behandeling neemt;
c) klacht: een klacht betreft altijd de school en kan gaan over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, machtsmisbruik, ongewenst gedrag en (mis)communicatie;
d) 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;

e) aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het
f) bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
g) interne vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 3 van dit document;
h) externe vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 4 van dit document.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten: schoolinterne klachtenprocedure

Artikel 2 Schoolinterne klachtafhandeling

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet of het vertrouwen tussen de klager en aangeklaagde beschadigd is.
2. Als het contact tussen betrokkenen niet tot de gewenste oplossing leidt, is bemiddeling een mogelijke manier om een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing.
3. Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie.
4. Als het probleem door de directie niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan het probleem voorgelegd worden aan het bevoegd gezag. Stap 4 kan overgeslagen worden indien (in geval van SSGL) het bevoegd gezag onderdeel is geweest van de directie aan wie de klacht voorgelegd is (stap 3)
5. Als het probleem door het bevoegd gezag niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie en treedt de externe klachtafhandeling in werking zoals beschreven in artikel 6.
6. In alle fasen van de schoolinterne klachtafhandeling kan de klager het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon en gebruik maken van zijn advisering en begeleiding.

Artikel 3 Aanstelling en taken interne vertrouwenspersoon

1. Er is op beide locaties van het SSGL (Athena en Socrates) één interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon is schoolmedewerker, maar heeft geen directie- of beleidstaken. De vertrouwenspersoon voor Athena is een andere persoon dan voor Socrates.
2. De interne vertrouwenspersoon wordt door het bevoegd gezag voor bepaalde duur benoemd, na consultering van een vertegenwoordiging van het personeel, conform de regeling voor termijnen benoeming C-taken. Deze benoeming wordt schriftelijk vastgelegd en geadministreerd in het personeelsdossier. Voor de werkzaamheden vanuit de functie van vertrouwenspersoon is alleen verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan de interne vertrouwenspersoon schorsen en uit zijn functie ontheffen.
3. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op.
4. De interne vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
5. De interne vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en begeleidt de klager bij de klachtafhandeling.
7. Als de klacht met de school geen relatie heeft, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de juiste functionaris.
8. Afhankelijk van het soort klacht en de mogelijkheden van de klager verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de aangeklaagde, schooldirectie of bevoegd gezag of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon.

9. De interne vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de interne vertrouwenspersoon de bemiddeling. De interne vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
10. De interne vertrouwenspersoon verleent na doorverwijzing desgewenst nazorg aan de klager.
11. De interne vertrouwenspersoon neemt bij haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd. In dat kader verloopt de telefonische communicatie uitsluitend via het nummer zoals vermeld in het onderliggende document 'Klachtrecht SGL'.
12. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school.
13. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
14. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag is een gezamenlijk product vanuit beide locaties en kan samen met de externe vertrouwenspersoon worden gemaakt.

Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Op bestuursniveau beschikt het bevoegd gezag over ten minste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en maakt geen deel uit of heeft geen deel uitgemaakt van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag wijst de externe vertrouwenspersoon aan en sluit een schriftelijke overeenkomst af.
3. De externe vertrouwenspersoon kan eerste aanspreekpunt voor klachten zijn en de klager opvangen.
4. De externe vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
5. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de externe vertrouwenspersoon de bemiddeling. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
7. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager in de klachten- procedure.
8. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
9. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
10. De externe vertrouwenspersoon verstrekt gevraagd of ongevraagd advies indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag kan samen met de interne vertrouwensperso(o)n(en) gemaakt worden.

Artikel 5 Het bevoegd gezag

1. De klager kan de klacht direct bij het bevoegd gezag indienen.
2. Het bevoegd gezag bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. Het bevoegd gezag beziet welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier werkweken op de hoogte.

4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als geen oplossing geboden kan worden of de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en de externe klachtenprocedure wordt gestart.

Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten: schoolexterne klachtenprocedure

Artikel 6 De klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag is op stichtingsniveau aangesloten bij de externe klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie (LKC)
2. De externe klachtencommissie heeft een eigen reglement waarin de samenstelling, wijze van indienen van een klacht en de klachtafhandeling door de klachtencommissie is beschreven. Dit reglement is digitaal te raadplegen: https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/.
3. Het reglement van de externe klachtencommissie is bindend.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 7 Relatieherstel

1. Zowel bij de schoolinterne als schoolexterne klachtenprocedure is er aandacht voor de mogelijk verstoorde relatie tussen klager en aangeklaagde. Het bevoegd gezag biedt, indien door betrokkenen gewenst, een passend traject voor relatieherstel aan.

Artikel 8 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 9 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling, inclusief het reglement van de klachtencommissie, op elke school ter inzage via de geëigende wegen van communicatie.
2. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website; Home | Stedelijk Gymnasium Leiden

Artikel 10 Evaluatie

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd en na eventuele aanpassing opnieuw vastgesteld middels een instemmingsbrief.

Artikel 11 Wijziging van de regeling

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.

Artikel 12 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als ‘Klachtenregeling onderwijs SGL’.
3. Deze regeling treedt in werking op 22 november 2023