



<p>Klachtenregeling Purmerendse ScholenGroep</p>	<p>januari 2020 versie 1.2</p>
--	---

Het bevoegd gezag van de Stichting Purmerendse ScholenGroep, gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs; gehoord de centrale medezeggenschapsraad; stelt de volgende klachtenregeling vast.



Versie	Status	Datum	Auteur	Overleg
1.0	concept	juni 2019	SKC/BLC	Directieoverleg ter vaststelling
		Juli 2019		CMR instemming
1.1	Wijziging na overleg CMR	Januari 2020	Blc	DSO vaststelling
1.2	Laatste aanpassingen iom CMR	Januari 2020	Blc	CMR instemming

Inhoudsopgave

Preambule	3
Hoofdstuk 1	Begripsbepalingen.....4
Artikel 1	Begripsbepaling4
Hoofdstuk 2	Behandeling van de klachten..... 5
Artikel 2	Aanstelling en taak klachtencoördinator5
Artikel 3	Aanstelling en taken vertrouwenspersonen.....5
Artikel 4	Aansluiting bij klachtencommissie5
Artikel 5	Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag6
Artikel 6	Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag.....6
Artikel 7	Intrekken van de klacht6
Artikel 8	Inhoud van de klacht.....6
Artikel 9	Vooronderzoek.....6
Artikel 10	Hoorzitting7
Artikel 11	Beslissingstermijnen en ontvankelijkheid7
Hoofdstuk 3	Slotbepalingen8
Artikel 12	Openbaarheid8
Artikel 13	Wijziging van het reglement8
Artikel 14	Overige bepalingen8

Preambule

Sinds 2012 hanteert de PSG een klachtenbeleid dat er op gericht is om klachten zoveel mogelijk dáár op te lossen, waar de klacht is ontstaan. Dit voorkomt verdere escalatie en bevordert de samenwerking tussen ouders, leerlingen, medewerkers en de schoolleiding. Soms lukt dat niet en wordt er geen adequate oplossing gevonden. Dan kan men terugvallen op onderhavige klachtenregeling.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de 'commissie van beroep examens' niet via deze klachtenregeling worden ingediend.

Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een bevoegd gezag van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

School	de Purmerendse ScholenGroep (PSG), een school als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs;
Vestiging	een onderdeel van de PSG, gevestigd op een eigen locatie;
Bevoegd gezag	voorzitter College van Bestuur van de Purmerendse ScholenGroep;
Commissie	de commissie als bedoeld in artikel 4;
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 PSG, die een klacht heeft ingediend;
Klacht	klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
Aangeklaagde	een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de PSG, waartegen een klacht is ingediend;
Contactpersoon	de persoon als bedoeld in artikel 2;
Vertrouwenspersoon	de persoon als bedoeld in artikel 3;
CMR	de centrale medezeggenschapsraad van de PSG als bedoeld in de Wet medezeggenschap op scholen (WMS);
DSO	Directie en Stafoverleg; overleg tussen de voorzitter College van Bestuur, de school- en sectordirecteuren en afdelingshoofden. In dit overleg wordt PSG-breed beleid vastgesteld.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 Aanstelling en taak klachtencoördinator

- a. Er is in de PSG (tenminste) één klachtencoördinator aangesteld;
- b. De functie van klachtencoördinator wordt vervuld door de bestuurssecretaris;
- c. De klachtencoördinator adviseert een potentiële klager over het al dan niet indienen van een klacht of verwijst de klager door naar de vertrouwenspersoon;
- d. De klachtencoördinator kan de administratieve afhandeling van de bij het bevoegd gezag ingediende klachten overdragen aan een door de klachtencoördinator aangewezen andere functionaris. Deze kan ook zorgdragen voor het verslag indien er een hoorzitting gehouden wordt;
- e. De gegevens van de externe vertrouwenspersonen worden in de schoolgids en/of jaarboekjes en op de website van de PSG algemeen beschikbaar gesteld.

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersonen

- a. Het bevoegd gezag beschikt over twee vertrouwenspersonen, bij voorkeur zowel een man als een vrouw, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. De vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van de Stichting Purmerendse ScholenGroep;
- b. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen. De benoeming vindt plaats op voorstel van het DirectieOverleg (DSO) nadat de CMR hierin vooraf is gekend;
- c. 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;
- c. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- e. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennisname overbrengen aan de klachtencommissie of het bevoegd gezag;
- f. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten;
- g. 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;
- h. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden, mede ten behoeve van de verplichte rapportage in het Bestuursverslag (onderdeel van het Jaarverslag);
- i. De vertrouwenspersoon functioneert in een onafhankelijke en vertrouwelijke rol. De voorzitter College van Bestuur van de PSG respecteert deze onafhankelijke en vertrouwelijke rol;
- j. De vertrouwenspersoon kan ook aangesteld worden in de functie van vertrouwenspersoon integriteit inzake de Klokkeluidersregeling PSG.

Artikel 4 Aansluiting bij klachtencommissie

- a. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC);
- b. De bepalingen in het reglement van de LKC zijn van toepassing op klachten die bij de LKC tegen de PSG of (oud)medewerkers of (oud)leerlingen zijn ingediend.

Artikel 5 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

- a. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen;
- b. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen;
- c. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC;
- d. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, kan het bevoegd gezag klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon of LKC.

Artikel 6 Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

- a. De klager dient de klacht, eventueel na overleg met de externe vertrouwenspersoon, in bij het bevoegd gezag;
- b. Het bevoegd gezag neemt de klacht in behandeling danwel kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren;
- c. Het bevoegd gezag werkt conform de klachtenregeling, waarbij het uitgangspunt altijd is, de klacht op een zo laag mogelijk niveau af te handelen;
- d. 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;
- e. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen;
- f. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
- g. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt;
- h. Het bevoegd gezag deelt de school- of afdelingsdirecteur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht;
- i. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de schooldirecteur van de betrokken school mee.

Artikel 8 Inhoud van de klacht

- a. Een klacht wordt in behandeling genomen wanneer deze schriftelijk is ingediend en het moet de lezer direct duidelijk zijn dat het een klacht betreft;
- b. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht;
- d. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid c, 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 school- of afdelingsdirecteur van de betrokken school gemeld.

Artikel 9 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 10 Hoorzitting

- a. 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;
- b. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt;
- c. De vertrouwenspersoon kan bij het verhoor aanwezig zijn, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde; klager en aangeklaagde kunnen nooit worden bijgestaan door dezelfde vertrouwenspersoon;
- 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.

Artikel 11 Beslissingstermijnen en ontvankelijkheid

- a. Het bevoegd gezag beraadslaat en beslist achter gesloten deuren en rapporteert haar bevindingen schriftelijk binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden;
- b. Deze termijn kan met vier werkweken worden verlengd. De beslissing hiertoe wordt door het bevoegd gezag met redenen omkleed schriftelijk aan de klager en de aangeklaagde medegedeeld;
- c. Voor de berekening van de in deze regeling genoemde termijnen worden de voor de school geldende schoolvakantiedagen en schoolvakantieweken niet meegerekend;
- d. Het bevoegd gezag geeft 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;
- e. Het bevoegd gezag kan tevens een aanbeveling doen over de door de betrokken school te treffen maatregelen;
- f. Het bevoegd gezag geeft een gemotiveerd oordeel over:
 1. De ontvankelijkheid van de klacht;
 2. Indien het bevoegd gezag oordeelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, verwijst het bevoegd gezag de klager zo mogelijk door naar de juiste instantie (bijv. Commissie van Beroep Examens, LKC, Vertrouwenspersoon);
 3. Indien het bevoegd gezag oordeelt dat de klacht wel ontvankelijk is, geeft het bevoegd gezag een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht;
- g. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
 1. het een besluit van het bevoegd gezag van PSG betreft waartegen bezwaar of beroep openstaat bij een andere commissie zoals de Commissie van Beroep Examens;
 2. het een geschil als bedoeld in de Wet Medezeggenschap op Scholen betreft;
 3. het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 12 Openbaarheid

Het bevoegd gezag van de PSG publiceert deze regeling op de website.

Artikel 13 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen, vaststelling door het DSO en na instemming door de CMR.

Artikel 14 Overige bepalingen

- a. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
- b. Dossieropbouw is conform AVG;
- c. Indien klager niet in staat is een klacht op formele wijze in te dienen voorziet de klachtencoördinator in ondersteuning;
- d. De toelichting maakt deel uit van de regeling;
- e. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs";
- f. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2020.

De regeling is vastgesteld op 16 januari 2020 door het DirectieOverleg van de PSG. Op 27 januari 2020 stemde de CMR in met deze klachtenregeling.

Drs. P.T.E. Reenalda
Voorzitter College van Bestuur