Klachtenregeling
Stichting Alterius

Kloosterkensweg 6 • 6419 PJ Heerlen
telefoon (045) 571 61 11
info@stichtingalterius.nl
www.stichtingalterius.nl

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. bevoegd gezag: de directeur-bestuurder van Stichting Alterius;
c. directie: de directeur onderwijs;
d. interne vertrouwenscontactspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
e. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
f. externe klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6;
g. klager: een (ex-)leerling[1], 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 anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
h. gemachtigde: de persoon die namens de klager optreedt als vertegenwoordiger
i. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
j. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

Artikel 2 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenscontactpersoon en de externe vertrouwenspersoon en de contactgegevens van de klachtencommissie voldoende bekend zijn door deze in elk geval te publiceren in de school- en personeelsgids, op de website van de school en op intranet.

Artikel 3 Voortraject klachtindiening

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.
Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, kan de klager contact opnemen met de interne vertrouwenscontactpersoon.
Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht, afhankelijk van de aard van de klacht, worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Artikel 4 Benoeming en taken van de interne vertrouwenscontactpersoon

1 Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenscontactpersoon die de klager informeert over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt, aan de hand van de aan deze klachtenregeling toegevoegde stroomschema's.
2 Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de GMR op elke school een interne vertrouwenscontactpersoon.
3 Een interne vertrouwenscontactpersoon mag uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 5 Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon

1 Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de GMR ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
4 De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische relatie tot een medewerker van de school.
5 De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

[1] niet zijnde een (ex-)leerling uit het so

6 De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7 De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
8 De externe vertrouwenspersoon verleent de klager desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
9 De externe 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, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of van kindermishandeling. Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10 De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
12 Het jaarverslag wordt door het bevoegd gezag gedeeld met de GMR.

Artikel 6 Externe klachtencommissie

1 Er is een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
13 Het bevoegd gezag heeft zich daartoe, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijsgeschillen (LKC). De contactgegevens van het LKC en de verwijzing naar het reglement van deze landelijke commissie zijn vermeld in de bijlage bij deze klachtenregeling.

Artikel 7 Indienen van een klacht

De klager kan een klacht, afhankelijk van de aard van de klacht (zie de bij deze regeling behorende stroomschema's), indienen bij het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie.
Het klaagschrift bevat ten minste:

a de naam en het adres van de klager;
b de naam van verweerder en de naam van de school waar de klacht betrekking op heeft;
c een omschrijving van de klacht en de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
d een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
e een dagtekening.

Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit schriftelijk medegedeeld aan de klager en de verweerder.
De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de externe klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag indien de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
De klager en de verweerder kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
Het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan de klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 8 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1 Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
2 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
3 Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag de klager en de verweerder schriftelijk mee dat hij de klacht onderzoekt en welke stappen er gezet gaan worden om de klacht af te handelen.
4 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 alsnog indienen bij de klachtencommissie.
5 Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

Artikel 9 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit schriftelijk mede aan de klager en de verweerder.

Artikel 10 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Werknemers in dienst van Stichting Alterius zijn verplicht om door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatie-verstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.
Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 11 Beslissing bevoegd gezag

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder en de directeur van de school schriftelijk en voorzien van onderbouwing mede of hij de klacht gegrond acht en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

Artikel 12 Beslissing op advies van de klachtencommissie

Indien een klacht is behandeld door de klachtencommissie, brengt deze advies uit aan het bevoegd gezag.
Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de 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.
Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag pas genomen nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 13 Vertrouwelijkheid

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

Artikel 14 Evaluatie
Deze klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 15 Wijziging van het reglement
Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de GMR, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 16 Overige bepalingen
In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

Deze regeling is vastgesteld op …….. en treedt in werking op ……..

Namens Stichting Alterius R. Paulissen, directeur-bestuurder

Namens GMR J. Nelissen, voorzitter

Bijlage: contactgegevens

Interne vertrouwenscontactpersonen:

Voor ouders en leerlingen		
Michelle Crombach	michelle.crombach@alterius.nl	(06-57503910)
Eveline de Groot	eveline.degroot@alterius.nl	(06-20322540)

Externe vertrouwenspersonen:

Mevrouw I. van Hulten	ine.vanhulten@alterius.nl
De heer H. Krot	hans.krot@alterius.nl

Landelijke klachtencommissie (LKC):

Website	www.onderwijsgeschillen.nl
Reglement	Reglement - Onderwijsgeschillen
Telefoon	030 – 280 95 90
E-mail	info@onderwijsgeschillen.nl