

# **BEZWAARREGELING EN ALGEMENE KLACHTENREGELING VAN DE STICHTING GOOISE SCHOLEN FEDERATIE**

## **Preamble**

De vestigingen van de Gooise Scholen Federatie proberen uiteraard klachten te voorkomen. Als er toch een klacht is, is het uitgangspunt dat degene met een klacht dit in eerste instantie bespreekt met de persoon tegen wie de klacht gericht is. De intentie van alle betrokkenen moet dan zijn tot een aanvaardbare oplossing te komen. Als het gesprek tussen klager en betrokkene niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klager zich wenden tot een lid van de schoolleiding. In eerste instantie zal dat meestal gebeuren via een gesprek. Wanneer dat niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, is de volgende stap die voor de klager openstaat het indienen van een bezwaarschrift bij de rector/directeur van de betrokken vestiging en indien gewenst vervolgens bij het College van Bestuur. Daarnaast bestaat er een mogelijkheid de zaak voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Als regel wordt van die gelegenheid pas gebruik gemaakt in die gevallen waarin de bezwaarregeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.

## **§ 1 Algemeen**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: de Gooise Scholen Federatie;
  - b. vestiging: een organisatorische eenheid die deel uitmaakt van de Stichting Gooise Scholen Federatie;
  - c. Bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Stichting Gooise Scholen Federatie onder verantwoordelijkheid van de Raad van Toezicht zoals bedoeld in artikel 32b Wet op het Voortgezet Onderwijs (WVO);
  - d. College van Bestuur: centrale directie, zoals bedoeld in artikel 32a WVO;
  - e. schoolleiding: Rector/Directeur, plaatsvervangend Rector/Directeur en de middenmanagers van de vestiging;
  - f. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 24b lid 1 en 2 WVO;
  - g. handeling: een gedraging of een beslissing dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een beslissing als bedoeld in artikel 24b lid 1 WVO;
  - h. betrokkene: de persoon of het orgaan tegen wiens handeling een klacht gericht is;
  - i. medezeggenschapsraad: de raad als bedoeld in artikel 3 van de Wet Medezeggenschap Onderwijs (Wmo 1992);
  - j. medewerkers: personeelsleden van de school en anderen die een duurzame (rechts) betrekking hebben met de school.

## **§ 2 Bezwaarregeling**

### **Artikel 2. Bezwaar bij Rector/Directeur**

1. Ouders, voogden, verzorgers dan wel leerlingen en medewerkers die rechtstreeks in hun belang zijn getroffen door gedragingen en beslissingen van een leerling of een lid van het personeel, hebben het recht de Rector/Directeur te verzoeken passende maatregelen te treffen.
2. Dit verzoek wordt schriftelijk en met redenen omkleed bij de Rector/Directeur ingediend binnen een termijn van veertien dagen, te rekenen vanaf het moment waarop de beslissing is genomen of de gedraging heeft plaatsgevonden. In geval van overplaatsing en verwijdering van leerlingen gelden andere termijnen (zie Procedure Schorsing, Overplaatsing en Verwijdering en het Leerlingenstatuut) van de Stichting Gooise Scholen Federatie.
3. Voordat de Rector/Directeur een beslissing neemt over het verzoek worden de betrokkenen gehoord. Bij gesprekken kunnen partijen zich laten bijstaan door derden.
4. De Rector/Directeur neemt binnen veertien dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing. Als het onmogelijk is binnen deze termijn een beslissing te nemen, stelt de Rector/Directeur de betrokkene hiervan, met opgave van redenen, schriftelijk in kennis.
5. Van deze beslissing worden de betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht. De beslissing is met redenen omkleed.

### **Artikel 3. Bezwaar bij het College van Bestuur**

1. Ouders, voogden, verzorgers dan wel leerlingen en medewerkers die rechtstreeks getroffen zijn in hun belang door gedragingen en beslissingen van de Rector/Directeur hebben het recht het College van Bestuur te verzoeken passende maatregelen te treffen.
2. De leden 2 t/m 5 van artikel 2 zijn overeenkomstig van toepassing.

### **Artikel 4. Opschortende werking**

1. Een leerling kan een verzoek, als bedoeld in lid 1 van artikel 2 en lid 1 van artikel 3, in spoedeisende gevallen vergezeld doen gaan van een verzoek tot opschorting van de uitvoering van een beslissing, tot het moment waarop de Rector/Directeur, respectievelijk het College van Bestuur over het bezwaar heeft besloten.
2. De Rector/Directeur respectievelijk het College van Bestuur bepaalt of hij/zij aan dit verzoek gehoor geeft en deelt de beslissing hierover zo spoedig mogelijk en met opgave van redenen aan de betrokkene mede.

## **§ 3 Algemene Klachtenregeling**

### **Artikel 5. Kernbepalingen**

1. Klachten over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag (College van Bestuur) of medewerkers, waaronder discriminatie dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag (College van Bestuur) of medewerkers, kunnen worden ingediend door leerlingen van de school, ouders, voogden en verzorgers van deze leerlingen en medewerkers van de school, als regel in die gevallen waarin naar het oordeel van de betrokkenen via de bezwaarprocedure van § 2 geen bevredigende oplossing is bereikt.

2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Omschreven wordt waarover de klacht handelt, tegen wie de klacht wordt ingediend en met wie de klager inmiddels heeft gesproken, of waarom geen gebruikgemaakt is van de bezwaarregeling (indien van toepassing).
3. In geval de klachtencommissie een klacht ontvankelijk en gegrond verklaart kan zij daarbij aanbevelingen doen aan het bevoegd gezag (College van Bestuur) tot het wijzigen of ongedaan maken van de handeling waaromtrent geklaagd is, dan wel tot het nemen van maatregelen tegen de betrokkene.
4. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) kan de klachtencommissie belasten met adviestaken uit hoofde van andere regelingen dan deze klachtenregeling.

#### **Artikel 6. Contactpersoon**

1. De contactpersoon is een daartoe aangewezen medewerker van het Centraal Bureau.
2. De contactpersoon ondersteunt, op verzoek, de klager bij de procedure naar de klachtencommissie.
3. De contactpersoon stelt de schoolleiding van de betrokken vestiging op de hoogte van de ingediende klacht.
4. De contactpersoon heeft geen formele status in de klachtenregeling, de contactpersoon treedt slechts faciliterend op.

#### **Artikel 7. Samenstelling en voorzitterschap**

1. De klachtencommissie is onafhankelijk van het bevoegd gezag (College van Bestuur) en bestaat uit drie leden en een plaatsvervangend lid die worden benoemd door het bevoegd gezag (College van Bestuur).
2. Leden en het plaatsvervangend lid maken geen deel uit van het bevoegd gezag (College van Bestuur), de Raad van Toezicht en het personeel van de school. Ook ouders met kinderen op de school kunnen geen deel uitmaken van de Commissie.
3. Eén van de leden wordt benoemd uit een voordracht van de medezeggenschapsraad.
4. Tenminste twee leden c.q. een lid en een plaatsvervangend lid dienen te beschikken over juridische kennis en ervaring.
5. Een zitting van de klachtencommissie wordt voorgezeten door een lid of plaatsvervangend lid dat voldoet aan de eisen van lid 4.
6. De klachtencommissie ziet erop toe dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

#### **Artikel 8. Zittingsduur en faciliteiten**

1. De leden en het plaatsvervangend lid van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van twee jaar. Zij zijn te allen tijde herbenoembaar.
2. Indien een lid of diens plaatsvervanger tussentijds aftreedt vindt voor de resterende duur van de zittingsperiode een benoeming plaats van een nieuw lid of een nieuw plaatsvervangend lid overeenkomstig artikel 4, met dien verstande dat bij een enkelvoudige tussentijdse benoeming waarvoor een voordracht noodzakelijk is, een voordracht van één kandidaat volstaat.
3. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) zorgt voor secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.

4. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) zorgt voor een ruimte waarin de klachtencommissie ongestoord haar hoorzittingen kan doen plaatsvinden alsmede ongestoord kan beraadslagen.
5. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) treft een regeling voor vacatiegelden en de vergoeding van de onkosten ten behoeve van de leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

#### **Artikel 9. Het in behandeling nemen van klachten**

1. Een klacht wordt door de klachtencommissie niet in behandeling genomen, indien:
  - a. een jaar is verstreken sinds de aanleiding tot het indienen van een klacht heeft plaatsgevonden,
  - b. de klager zijn identiteit niet bekendmaakt,
  - c. het niet duidelijk is op welke handeling de klacht betrekking heeft,
  - d. de klachtencommissie gelet op het onderwerp van de klacht niet bevoegd is, of
  - e. er enige andere grond is om de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond te verklaren.
2. Van het al dan niet in behandeling nemen van een klacht worden de klager, de contactpersoon en het bevoegd gezag (College van Bestuur) in kennis gesteld.
3. Van het in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene in kennis gesteld.

#### **Toelichting:**

De klachtencommissie beoordeelt aanstonds of een klacht in behandeling genomen kan worden. Dit neemt niet weg dat een in behandeling genomen klacht uiteindelijk alsnog niet-ontvankelijk kan worden verklaard. De gronden voor niet-ontvankelijkheid zijn in lid 2 niet-limitatief opgesomd.

Behalve de genoemde gronden kan gedacht worden aan bijvoorbeeld het feit dat de indiener van de klacht niet tot de kring van bevoegde klagers behoort, er niet eerst gebruikgemaakt is van de mogelijkheid tot bezwaar, dat de klacht voor de tweede maal is ingediend, of dat de klachtencommissie reeds betrokken is geweest bij de totstandkoming van de beslissing waarover geklaagd wordt.

#### **Artikel 10. De behandeling van klachten**

1. De klager, de betrokkene, als zodanig aangewezen vertegenwoordigers en adviseurs van voornoemde partijen en het bevoegd gezag (College van Bestuur) hebben recht op inzage van alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
2. De klager, de betrokkene, als zodanig aangewezen vertegenwoordigers en adviseurs van voornoemde partijen, alsmede eventuele andere betrokkenen, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid gehoord te worden. Zij kunnen ervan afzien gehoord te worden dan wel verkiezen een schriftelijke toelichting te geven, waarop de andere partijen schriftelijk, of tijdens de hoorzitting mondeling, kunnen reageren. Van de hoorzittingen wordt een verslag opgemaakt.
3. De klachtencommissie kan in het belang van het onderzoek van de klachten inlichtingen inwinnen bij andere personen of instanties dan genoemd in lid 1 en 2. De klager en de betrokkene worden hiervan in kennis gesteld.
4. De klachtencommissie rondt de behandeling van een klacht af binnen tien weken na dagtekening van de klacht, met een schriftelijk, gemotiveerd oordeel

over de gegrondheid van de klacht. Zij kan dat oordeel al dan niet vergezeld laten gaan van aanbevelingen. Deze termijn van tien weken kan zo nodig met ten hoogste vier weken verlengd worden. De klager, de betrokkene en het bevoegd gezag (College van Bestuur) worden in kennis gesteld van een eventuele verlenging als bedoeld in de vorige volzin, alsmede van het in de eerste volzin bedoelde oordeel en eventuele aanbevelingen.

5. Indien tijdens de behandeling de klacht wordt ingetrokken, wordt de behandeling van de klacht gestaakt en worden de betrokkene, de contactpersoon en het bevoegd gezag (College van Bestuur) hiervan in kennis gesteld.

#### **Artikel 11. De beslissing naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) neemt binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een beslissing op de klacht. Van deze beslissing worden de klager, de betrokkene en de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld.
2. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) kan gemotiveerd afwijken van eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. Indien de klacht door het bevoegd gezag (College van Bestuur) ongegrond wordt verklaard, kan het bevoegd gezag (College van Bestuur) op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### **Artikel 12. Voorlopige voorzieningen**

1. Wanneer een klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen en voordat de klachtencommissie haar oordeel bekend heeft gemaakt aan het bevoegd gezag (College van Bestuur), kan de klager in een spoedeisend geval het bevoegd gezag (College van Bestuur) verzoeken een voorlopige voorziening te treffen. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) brengt de klachtencommissie zo snel mogelijk op de hoogte van het feit dat het verzoek gedaan is. Dit verzoek schort de behandeling van de klacht door de klachtencommissie niet op.
2. Het bevoegd gezag (College van Bestuur) neemt binnen twee weken een gemotiveerde beslissing op een verzoek als bedoeld in lid 1, gehoord de klager en de betrokkene dan wel de als zodanig aangewezen vertegenwoordigers van voornoemde partijen. Bij het horen kunnen de klager en betrokkene zich laten bijstaan door een adviseur. Van het horen wordt een verslag opgemaakt.
3. De klager, de betrokkene, en de klachtencommissie worden onverwijld in kennis gesteld van de beslissing en het verslag, bedoeld in lid 2.

#### **Artikel 13. Openbaarheid, algemene verslaglegging en evaluatie**

1. Gegevens die betrekking hebben op klachten worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden, het plaatsvervangend lid en de secretaris van de klachtencommissie. Het privacyreglement is op de gegevens van toepassing.
2. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 lid 1 en 2 zijn de behandeling van een klacht door de klachtencommissie en het advies van de klachtencommissie niet openbaar.

3. Een beslissing als bedoeld in artikel 10 lid 1 respectievelijk artikel 11 lid 2 is openbaar, tenzij de belangen van de klager of de betrokkene zich daartegen verzetten.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks een openbaar verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag vermeldt op geanonimiseerde wijze hoeveel klachten zijn ingediend, respectievelijk in behandeling genomen, welke oordelen zijn uitgesproken en welke aanbevelingen daarbij aan het bevoegd gezag (College van Bestuur) zijn uitgebracht. Indien anonimisering niet voldoende is om de belangen bedoeld in lid 3 van dit artikel te beschermen, worden deze oordelen, aanbevelingen of beslissingen niet in de openbare verslaggeving opgenomen.
5. De in lid 4 bedoelde verslagen gaan vergezeld van een evaluatie door de klachtencommissie van de klachtenregeling en de door het bevoegd gezag (College van Bestuur) op de klachten genomen beslissingen.

Toelichting:

De bepaling in de leden 4 en 5 maken het karakter van de klachtenregeling als instrument van kwaliteitsbeleid operationeel.

#### **Artikel 14. Geheimhouding**

Eenieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

#### **§ 4 Slotbepalingen**

1. Deze regeling treedt in werking de dag nadat zij door het bevoegde orgaan, na verkregen instemming van de medezeggenschapsraad, is vastgesteld. In de schoolgids, bedoeld in artikel 24a lid 1 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs, wordt gepubliceerd dat deze regeling bestaat en dat deze op elke school ter inzage ligt.
2. De toelichting maakt deel uit van deze regeling.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag (College van Bestuur).
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Bezwaarregeling en algemene klachtenregeling van de Stichting Gooise Scholen Federatie".