



Klachtenregeling VPCO

augustus 2014

08-08-2014

Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling van de VPCO. In deze regeling wordt de procedure beschreven die moet worden gevolgd in geval van het indienen van een klacht in de organisatie.

In de regeling worden de volgende zaken toegelicht:

1. Algemeen
2. Begripsbepalingen
 - a. Klacht
 - b. Bevoegd gezag
 - c. Directie
 - d. Personeel
 - e. Klager
 - f. Aangeklaagde
 - g. Ouder
 - h. (oud-)leerling
 - i. Klachtencommissie
 - j. Vertrouwenspersoon
3. Procedure
4. Maatregelen
5. Vertrouwelijkheid
6. Slotbepalingen

1. Algemeen

De VPCO gaat uit van een veilige en uitdagende leeromgeving, waar iedereen zich vrij en verantwoordelijk kan bewegen. In zo'n organisatie is een goede klachtenprocedure van groot belang, zodat de afhandeling van klachten is gegarandeerd. De wettelijke basis voor deze klachtenregeling is gelegen in artikel 18 van de Landsverordening Funderend Onderwijs.¹ Alhoewel een klachtenregeling niet verplicht is voor de andere onderwijssoorten, is deze procedure toch van toepassing op alle schooltypes die de VPCO aanbiedt.

2. Begripsbepalingen

In de klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een uiting van ontevredenheid over een beslissing, een handeling of over gedrag of het nalaten van een handeling of gedrag.
- b. Bevoegd gezag: onder het bevoegd gezag wordt verstaan het schoolbestuur waaronder de school ressorteert.
- c. School: Een school als bedoeld in de landsverordening Funderend Onderwijs en de landsverordening Voortgezet onderwijs.
- d. Schooldirectie: de directie van de verschillende scholen
- e. Personeel: degenen die op de scholen van de VPCO, onder welke titel dan ook, werkzaam is of werkzaamheden verrichten.

¹ Ouders en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie een klacht indienen over gedragingen of beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel voor zover die betrekking hebben op de school waaraan zij verbonden zijn. (art. 18 lid 1)

- f. Klager: de ouder, het personeel en/of de (oud-)leerling die een klacht indient bij de klachtencommissie.
- g. Aangeklaagde: degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
- h. Ouder: de persoon die de wettelijke verantwoordelijkheid draagt over de leerling: (biologische) ouders, voogden en gemachtigden.
- i. (oud-)leerling: degene die bij een van de VPCO-scholen staat ingeschreven en die gebruik maakt van de onderwijsvoorzieningen of die in het verleden stond ingeschreven op een van de VPCO-scholen en die gebruik heeft gemaakt van de onderwijsvoorzieningen.
- j. Klachtencommissie: de commissie bedoeld onder artikel 3.
- k. Vertrouwenspersoon: de persoon bedoeld onder artikel 3.

3. Procedure

Alvorens de procedure te beschrijven worden twee belangrijke entiteiten nader omschreven, namelijk de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon.

Klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van de VPCO die de klacht onderzoekt. De klachtencommissie is een semi-vaste commissie die afhankelijk van de locatie van de klacht kan variëren van samenstelling:

- a. 1 lid voorgedragen door het bevoegd gezag
- b. 1 lid voorgedragen door de oudercommissie
- c. lid voorgedragen door het schoolpersoneel

De klachtencommissie is bedoeld voor klachten van ouders, (oud-)leerlingen en personeelsleden. De commissie onderzoekt de klacht, controleert of de procedure die vooraf gaat aan het indienen van de klacht bij de klachtencommissie goed is verlopen en geeft advies (zie procedures). De klachtencommissie moet de klacht altijd vertrouwelijk behandelen. De commissie veroordeelt niemand, men doet geen uitspraken over personen zelf en gaat niet in op de inhoudelijke kant van de klacht.

De klachtencommissie adviseert de algemeen directeur. Het advies is niet bindend. De commissie is niet verplicht een advies uit te brengen.

De commissie vraagt de verweerder nooit om excuses te maken aan de klager.

Vertrouwenspersoon

De VPCO heeft twee vertrouwenspersonen, aangewezen vanuit de gelederen van het bovenschools personeel. De vertrouwenspersoon heeft een adviserende rol zonder juridische basis. Deze persoon:

- kan bij een geschil geraadpleegd worden.
- fungeert als aanspreekpunt voor de klager.
- vangt op, begeleidt en voorziet de klager van advies.
- verwijst de klager door naar ter zake doende deskundigen en/of adviseert in het nemen van verdere stappen.
- dient op verzoek van of samen met de klager een officiële klacht in bij de klachtencommissie.
- geeft voorlichting op het gebied van ongewenst gedrag.

Procedure

Een ingediende klacht kan betrekking hebben op het personeel en de directie binnen de VPCO en kan worden ingediend door zowel ouders, (oud-)leerlingen en/of personeel.

De procedure loopt in grote lijnen als volgt:

1. de klacht wordt in eerste instantie besproken met de betrokkene.
2. als er geen consensus is bereikt wordt de klacht voorgelegd aan de direct leidinggevende van de aangeklaagde (schoolleider, algemeen directeur VPCO, stafid), al dan niet door tussenkomst van de vertrouwenspersoon.
3. Als de klacht bij de algemeen directeur wordt neergelegd, neemt die de klacht in behandeling en stuurt binnen 2 weken een schriftelijke reactie naar de klager. Zo nodig kan de klager worden opgeroepen voor een gesprek.
4. Als de klager het niet eens is met de beslissing van de algemeen directeur, kan de klacht schriftelijk door de klager worden neergelegd bij de klachtencommissie, al dan niet door tussenkomst van de vertrouwenspersoon.
De klacht wordt ingediend in een gesloten envelop, met het opschrift 'Vertrouwelijk' en gericht aan de klachtencommissie van de VPCO, Pimpirweg 34 alhier. Het document dient te omschrijven:
 - a. Datum indiening;
 - b. Een korte en zakelijke omschrijving van de klacht;
 - c. NAW-gegevens van de klager (Naam, adres, etc.);
 - d. Naam en functie of hoedanigheid van de aangeklaagde;
 - e. Reeds ondernomen stappen om te komen tot een oplossing met eventueel bijgevoegd relevante bewijsstukken.
5. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde onverwijld op de hoogte van de klacht. De commissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen 2 weken schriftelijk op de klacht te reageren. Een moment waarop de klager en de beklagde de gelegenheid krijgen om hun standpunten aan de klachtencommissie toe te lichten in een hoorzitting behoort tot de mogelijkheden. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of –vrouw.
Als een klager een beroep doet op een rechtsbijstandverlener, dient deze zich te realiseren dat hieraan vaak kosten verbonden zijn. Kosten die worden gemaakt door de klager worden niet door het bevoegd gezag vergoed.
6. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan hiertoe deskundigen inschakelen en hen desgewenst uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden dan is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist. Kosten die worden gemaakt door de klager worden niet door het bevoegd gezag vergoed.
7. Een klacht kan als gegrond of ongegrond worden beschouwd. Als een klacht als ongegrond wordt beschouwd dan is de klacht volgens de commissie, na toetsing, niet geldig en wordt de klager hiervan in kennis gesteld. Als een klacht als gegrond wordt beschouwd dan betekent dat dat de commissie na toetsing, de klacht wel geldig acht en de commissie zal een advies uitbrengen.

Als de klachtencommissie de klacht gegrond heeft geacht, dan geeft deze binnen een termijn van 4 weken een advies en brengt de algemeen directeur hiervan op de hoogte. Dit advies is niet bindend en het adviesrapport is niet openbaar. Over de uitslag kan niet gecorrespondeerd worden.

Besluitvorming algemeen directeur

De algemeen directeur neemt onder alle omstandigheden de uiteindelijke beslissing inzake de klacht en kan zich laten leiden door het advies van de klachtencommissie. De algemeen directeur moet altijd te kennen geven wat er met het advies gedaan wordt. De maatregelen die genomen zullen worden, worden schriftelijk, met redenen omkleed, binnen twee weken na ontvangst van het advies van de uitvoeringscommissie bekendgemaakt aan alle partijen. De beslissing van de algemeen directeur is bindend.

Verwacht de algemeen directeur om welke reden dan ook niet binnen twee weken tot een beslissing te kunnen komen, maakt hij dit kenbaar aan alle betrokkenen. De termijn waarbinnen de algemeen directeur tot een eindoordeel komt, bedraagt opnieuw twee weken na het verstrijken van de vorige termijn. Over de uitslag kan niet gecorrespondeerd worden.

4. Maatregelen

1. De maatregelen die door de algemeen directeur ten aanzien van de aangeklaagde kunnen worden getroffen, zijn mede afhankelijk van de positie van betrokkene (werknemer, ouder, vrijwilliger, stagiair, leerling of bezoeker).
2. De maatregelen die door de algemeen directeur ten aanzien van een werknemer kunnen worden getroffen, zijn gebaseerd op de geldende rechtspositie en de bepalingen in de arbeidsovereenkomst.
3. De maatregelen die door de algemeen directeur ten aanzien van leerlingen kunnen worden getroffen zijn gebaseerd op de Landsverordeningen voor het Funderend en Voortgezet onderwijs.

5. Vertrouwelijkheid

Ieder die bij een onderzoek inzake een klacht betrokken is/wordt, is verplicht om vertrouwelijkheid in acht te nemen met betrekking tot wat tijdens dat onderzoek besproken is/wordt of aan de orde is gesteld. De algemeen directeur is bevoegd om op dat gebied nadere aanwijzingen te geven.

6. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de algemeen directeur van de VPCO.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'de Klachtenregeling VPCO'.

De regeling is van kracht met ingang van 1 augustus 2014 en daarmee komen eerdere regelingen te vervallen.