



Klachtenregeling Onderwijs van de Stichting Gooise Scholen Federatie

Preamble

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school of tussen medewerkers en de school. De meeste klachten in het onderwijs gaan over de dagelijkse gang van zaken in de school en kunnen het beste worden opgelost in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard dat iemand hierover een klacht wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor de school is een klachtenregeling vastgesteld. Deze klachtenregeling is verplicht voor een schoolbestuur (bevoegd gezag) in het voortgezet onderwijs. De klachtenregeling is, voor iedereen die bij de school betrokken is, te zien op onze website.

Iemand die een verschil van inzicht heeft, dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan dat kenbaar maken bij de schoolleiding (directie). Mogelijk kan de klacht dan toch verholpen worden. Mocht het verschil van inzicht niet kunnen worden opgelost, dan kan men zich wenden tot het bevoegd gezag. In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe dit in zijn werk gaat. Als de klacht door het bevoegd gezag niet naar tevredenheid is afgehandeld kan men zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie: “de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)”. Zowel ouders en leerlingen, als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan het LKC. Voorheen maakten wij gebruik van een onafhankelijke GSF klachtencommissie. Met het vaststellen van deze regeling sluiten wij ons aan bij het LKC.

Voor klachten waarvoor een aparte regeling en procedure-mogelijkheid bestaat, moeten de klachten langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht, die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.



Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Gooise Scholen Federatie gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1. Begripsbepalingen

school:	een organisatorische eenheid die deel uitmaakt van de Stichting Gooise Scholen Federatie;
instelling:	de Gooise Scholen Federatie;
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);
directie:	Rector/Directeur en plaatsvervangend Rector/Directeur;
schoolleiding:	Rector/Directeur, plaatsvervangend Rector/Directeur en de middenmanagers van de vestiging;
LKC:	de commissie als bedoeld in artikel 7;
klager:	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
contactpersoon:	persoon als bedoeld in artikel 3;
vertrouwenspersoon:	persoon als bedoeld in artikel 4;
verweerder:	(een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
klacht:	klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van verweerder.



Artikel 2. Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag en daarna bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de GSF benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
3. De contactpersoon is bereikbaar per telefoon: 035 - 692 6700 en per e-mail: klachten@gsf.nl

Artikel 4. De vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de GSF benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon per school voor leerlingen en vermeldt diens naam op de schoolwebsite.
2. Het bevoegd gezag van de GSF benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan een extern vertrouwenspersoon voor medewerkers en vermeldt diens naam op de website. Het staat de scholen vrij om ook een intern vertrouwenspersoon voor medewerkers te benoemen, deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon kan in de voorfase nagaan of een probleem door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5. Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling voldoende bekend is door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.



Artikel 6. Het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

1. De klager kan, als de voorfase (artikel 2) doorlopen is, een klacht indienen bij het bevoegd gezag.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing waarover wordt geklaagd, te worden ingediend, tenzij er redenen zijn om versoepelbaarheid van de termijnoverschrijding aan te nemen.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klacht kan per post verstuurd worden aan:

Gooise Scholen Federatie
t.a.v. het College van Bestuur
Postbus 171
1250 AD Laren
of per e-mail naar: klachten@gsf.nl
6. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Na ontvangst van de klacht, beoordeelt het bevoegd gezag of de klacht in behandeling wordt genomen. Hierbij weegt het bevoegd gezag onder andere mee of de klacht tijdig is ingediend, of al is geprobeerd de klacht op schoolniveau op te lossen, of de klacht gaat over (nagelaten) gedragingen of beslissingen van het bevoegd gezag of personeel en niet over andere ouder(s) of personen die niet deel uitmaken van het schoolteam of vrijwilligerswerk verrichten voor de school, of de klacht betrekking heeft op een kind dat geen leerling is op dezelfde school als de leerling (wiens ouder(s)) klagen en of de inhoud van de klacht onder de klachtenregeling onderwijs valt.
2. Het bevoegd gezag meldt bij het in behandeling nemen van de klacht aan klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag neemt binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht een beslissing, na de betrokkenen gehoord te hebben. Deze termijn kan met ten hoogste dertig dagen worden verlengd. Bij verlenging van de termijn worden klager en verweerder hiervan, met redenen omkleed, schriftelijk op de hoogte gesteld.



4. Van de beslissing van het bevoegd gezag over de klacht worden de betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht.
5. 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.
6. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand kan nemen, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 8. Het indienen van een klacht bij de LKC (zie bijlage A.)

1. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

W: www.onderwijsgeschillen.nl

Voor het indienen van een klacht dient u een account aan te maken via <https://www.onderwijsgeschillen.nl/zaakbehandeling/>

2. De klager kan een klacht over verweerder indienen bij de LKC in de regel in die gevallen waarin naar het oordeel van de betrokkenen via procedure van artikel 2 tot en met 6 van deze klachtenregeling geen bevredigende oplossing is bereikt.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. De LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9. Informatieverstrekking aan de LKC

Het bevoegd gezag en personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Artikel 10. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de rector/directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk



GOOISE SCHOLEN FEDERATIE

en 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.

2. 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 LKC.

Artikel 11. Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is verklaard, zonder hierbij op de inhoud van de klacht in te gaan, en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12. Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen behalve wanneer enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid (lid 1) blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling van de Stichting Gooise Scholen Federatie'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2021.

De regeling is vastgesteld op 23 september 2021

De GMR heeft ingestemd met de klachtenregeling op 22 september 2021

Op 21 juni 2023 heeft de GMR deze regeling besproken, vanwege een wijziging in de adressering van de klachtencommissie.

In juli 2023 bleek dat de verwijzing in artikel 2.4 naar de externe klachtencommissie (artikel 8) niet juist was. Omdat dit een kennelijke verschrijving was, is deze stilzwijgend verbeterd.

Voor vragen over deze klachtenregeling kunt u zich wenden tot de bestuurssecretaris van de GSF.



Procedure LKC

Van klacht tot oplossing | Als de school aangestoten is bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

