

KLACHTENREGELING¹

Samenwerkingsverband Driegang is een samenwerkingsverband van scholen met eigen personeel. Het samenwerkingsverband bestaat uit drie afzonderlijke kamers. De kwaliteit van de werkzaamheden die het personeel uitvoert ten behoeve van het samenwerkingsverband valt onder de verantwoordelijkheid van de coördinator van de kamer waarin zij werkzaam zijn.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. samenwerkingsverband: samenwerkingsverband Driegang;
- b. kamer: het samenwerkingsverband is opgedeeld in drie afzonderlijke kamers (kamer Rivierengebied Midden Nederland, kamer EC Rotonde en kamer Alblasserwaard-West);
- c. bevoegd gezag: het bestuur van het samenwerkingsverband Driegang;
- d. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem met een medewerker van het samenwerkingsverband 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 coördinator van de kamer waarin de betreffende medewerker werkzaam is.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan de coördinator van de kamer mediation organiseren tussen de klager en degene die het probleem heeft veroorzaakt.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

¹ Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat (zoals klachten m.b.t. een toelaatbaarheidsverklaring) dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

Artikel 3: De contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan² voor iedere kamer minimaal één contactpersoon aan³.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon voor het samenwerkingsverband en haar drie kamers.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De 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.
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, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van het samenwerkingsverband en de websites van de afzonderlijke kamers en in het ondersteuningsplan.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de LKC.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;

² In het reglement van de MR van SWV Driegang is opgenomen dat de MR instemmingsrecht heeft op de klachtenregeling. In het OPR reglement is geen verwijzing naar de klachtenregeling opgenomen.

³ De PMR stelt voor één contactpersoon voor kamer Rivierengebied Midden Nederland en Alblasserwaard-West en twee contactpersonen voor kamer EC Rotonde aan te wijzen.

- b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de instelling⁴ 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.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de LKC anders beslist.
 4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
 5. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 8: De klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: [Stichting Onderwijsgeschillen](mailto:StichtingOnderwijsgeschillen@onderwijsgeschillen.nl), Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel. 030-2809590, info@onderwijsgeschillen.nl.
2. 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:
<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs/reglement-commissie/>.

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de LKC

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. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

⁴ Naam en bestuursnummer samenwerkingsverband Driegang en van de betreffende kamer.

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 coördinator van de betrokken kamer en de LKC schriftelijk 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 geoordeeld 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.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid 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 na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de 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 samenwerkingsverband Driegang'.
3. Deze regeling treedt in werking op 14 maart 2017 (herziening op de vastgestelde versie van 23 september 2014).

De regeling is door het bestuur vastgesteld op 14 maart 2017. De PMR heeft met de klachtenregeling ingestemd op 13 december 2016.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder e

Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd, en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor het bevoegd gezag en het LKC moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de LKC anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij het samenwerkingsverband kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires.

Artikel 1 onder f

Er kan worden geklaagd over personen.

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in onderling overleg tussen personeel en coördinator worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle personeelsleden van de kamer. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de kamer betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

- Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.
- De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.
- Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op de externe vertrouwenspersoon van toepassing.
- Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg

terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van ondersteuning, opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de personeelsleden.
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij het samenwerkingsverband. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij het samenwerkingsverband betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
- Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.
- Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen, zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, tweede lid

- De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de coördinator van de kamer op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.
- De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, de klacht in te dienen bij de LKC, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.
- De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de LKC. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de organisatie verzwakken.
- Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

- Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.
- Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de LKC of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Artikel 4, vijfde lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid

- Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen.
- Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid Wpo, artikel 24b, zevende lid Wvo en artikel 23, zevende lid Wec. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS).

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g WMS heeft de medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.