



Klachtenregeling

Stichting Vrijeschool Almere

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Klachtenregeling	4
	Art. 1 Begrippen	4
	Art. 2 Voortraject klachtindiening	4
	Art. 3 Benoeming en taken vertrouwenspersoon	4
	Art. 4 Openbaarheid van de klachtenregeling	5
	Art. 5 Het indienen van een klacht	5
	Art. 6 Behandeling van de klacht	5
	Art. 7 De klachtencommissie	5
	Art. 8 informatieverstrekking aan de klachtencommissie	6
	Art. 9 Beslissing bevoegd gezag	6
	Art. 10 Informeren medezeggenschapsorgaan	6
	Art. 11 Vertrouwelijkheid	6
	Art. 12 Evaluatie	6
	Art. 13 Wijziging van de klachtenregeling	6
	Art. 14 Overige bepalingen	6
3.	Contactinformatie	7
	a. Interne vertrouwenspersoon	7
	b. Coördinator sociale veiligheid / anti-pestcoördinator	7
	c. Aandachtsfunctionaris huiselijk geweld & kindermishandeling	7
	d. Externe vertrouwenspersoon	7
	e. Stichting Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)	7

1. Inleiding

Vrijeschool Almere spant zich erg in om met elkaar de juiste omgangsvormen in acht te nemen en voor de kinderen een goede leeromgeving te bieden. Als er vragen of problemen zijn dan worden deze eerst besproken met de betrokkenen en met wederzijds goedvinden eventueel in het bijzijn van anderen. Kom je er samen niet uit, dan is een gesprek met de directie mogelijk. Helaas zijn er ook situaties waarbij onenigheid blijft bestaan ondanks ieders inspanningen. Voor zulk soort situaties heeft de school een interne vertrouwenspersoon en een klachtenregeling.

Hiervoor maken wij onderscheid in 4 categorieën.

1. ***Klachten op het niveau van de klas (leerling, klassenverband of leraar)***

Deze worden eerst met de betreffende leraar besproken. Komt het in gesprek(ken) niet tot een oplossing, dan kan de klager vervolgens door middel van een brief de klacht of het probleem melden aan de directie, zodat deze naar een oplossing kan zoeken. Binnen een termijn van vier werkweken kan er een afhandeling verwacht worden.

2. ***Klachten op schoolniveau***

Organisatie, medisch/hygiënisch gebied, veiligheid, agressie, ongewenst gedrag, pestgedrag kunnen gemeld en/of besproken worden met de directie. Ook hier geldt een termijn van vier werkweken om tot een afronding te komen.

3. ***Seksuele intimidatie***

Klachten van deze aard worden gemeld aan:

- de interne vertrouwenspersoon
- de externe vertrouwenspersoon

Hierbij dient opgemerkt te worden dat de interne contactpersoon een meldingsplicht heeft aan het bestuur en het bestuur heeft een meldingsplicht aan de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De externe vertrouwenspersoon heeft geen meldingsplicht. Zij zijn wettelijk verplicht geheim te houden wat leerlingen, ouders of personeelsleden van een school hun toevertrouwen. De aangifte wordt door het schoolbestuur gedaan.

4. ***Discriminatie***

Deze klachten worden gemeld aan de non-discriminatie codecommissie, het meldpunt hiervan is de Vereniging van Vrije Scholen. Dit kan via de interne contactpersoon of de directie.

Is bespreking van klachten niet mogelijk of onvoldoende gebleken, of vereist het probleem een andere aanpak, dan kan het probleem of de klacht schriftelijk aan de hiervoor aangewezen interne contactpersoon worden gemeld.

De volgende procedure wordt dan gevolgd:

- Op elke schriftelijke klacht volgt binnen twee weken een ontvangstbevestiging.
- De interne contactpersoon informeert de klager en de beklaagde en wijst de klager op de interne en externe procedure.
- Intern wordt de klacht gemeld bij de directie, die de huidige stand van zaken inventariseert en met de uitvoerend bestuurder overlegt welke handelwijze het meest recht doet aan de klacht. Zijn de klachten niet oplosbaar, dan wordt de klacht in overleg met de klager doorgezonden naar de externe klachtencommissie, onder toevoeging van de stand van zaken.

2. Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van de Stichting Vrijeschool Almere stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: Vrijeschool Almere en Vrijeschool Oosterwold vallende onder de Stichting Vrijeschool Almere;
2. bevoegd gezag: de uitvoerend bestuurder;
3. directie: de directeur, degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7;
5. klager: een (ex-)leerling, 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 of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject 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 interne vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5.

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de directie.
3. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids) Relatie tot de inbrenger van de klacht of de verweerder.
5. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De interne 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 interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

9. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de Interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. 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 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
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 klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het 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 klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Stichting Vrijeschool Almere heeft zijn scholen aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement klachtencommissies gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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.

Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

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

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen (GMR en betreffende MR) terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) 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 12: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersoon en het gemeenschappelijke medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, 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 Stichting Vrijeschool Almere'.
3. Deze regeling treedt in werking direct na vaststelling.

De regeling is besproken en goedgekeurd in de bestuursvergadering van 30-1-2024.

De GMR heeft ingestemd op: 28 februari 2024.

De regeling is definitief vastgesteld op 28 februari 2024.

3. Contactinformatie Stichting Vrijeschool Almere

A. Interne vertrouwenspersoon

De naam en contactgegevens van de interne vertrouwenspersoon vindt u terug op de website van de school en de schoolgids. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met de receptie van de school.

B. Coördinator sociale veiligheid / anti-pestcoördinator

De naam en contactgegevens van de coördinator sociale veiligheid, tevens anti-pest coördinator vindt u terug op de website van de school en de schoolgids. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met de receptie van de school.

C. Aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling

De naam en contactgegevens van de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling vindt u terug op de website van de school en de schoolgids. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met de receptie van de school.
Scholen zijn verplicht om de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling te hanteren.

D. Externe vertrouwenspersoon

De naam en contactgegevens zijn te verkrijgen via de interne vertrouwenspersoon.

E. Stichting Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Postbus 394
3440 AJ Woerden
Tel: 070 - 386 16 97
E-mail: info@gcbo.nl