

# KLACHTENREGELING



OPENBAAR VOORTGEZET ONDERWIJS ZAA NSTAD

Revisiedatum: 1 januari 2022

**Klachtenregeling OVO Zaanstad**

## **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Zaanstad;
- b. bevoegd gezag: College van Bestuur Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Zaanstad;
- c. interne contactpersoon: de contactpersoon als bedoeld in artikel 3;
- d. klachten- en bezwarencommissie OVO Zaanstad: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of het bevoegd gezag betrokken persoon of orgaan;
- f. beklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of het bevoegd gezag betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een medewerker van ) OVO Zaanstad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon heeft gedragen;

## **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.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

## **Artikel 3: De interne contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een interne contactpersoon aan.
2. De interne contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de klachtencommissie.
3. De interne contactpersoon kan de directie gevraagd en ongevraagd adviseren
4. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid verneemt, ook nadat hij de taak van interne contactpersoon heeft beëindigd.
5. De interne contactpersoon brengt jaarlijks aan de directie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag gaat niet in op individuele gevallen.

## **Artikel 4: De (externe) vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De externe 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. De vertrouwenspersoon neemt nimmer de rol van belangenbehartiger op zich.

5. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag gaat niet in op individuele gevallen.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid verneemt, ook nadat hij de taak van contactpersoon heeft beëindigd.

#### **Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachten- en bezwarencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgidsen, op de websites van de scholen en op de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de beklagde 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.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachten- en bezwarencommissie anders beslist.
4. Indien klager/belanghebbende, beklagde, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten laten bijstaan door een tolk.
5. Het bevoegd gezag 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 beklagde 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 klachten- en bezwarencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachten- en bezwarencommissie.

#### **Artikel 8 De klachten- en bezwarencommissie OVO Zaanstad**

1. Het bevoegd gezag heeft een klachten- en bezwarencommissie voor alle scholen ingesteld die de klachten onderzoekt en het College van Bestuur adviseert over de behandeling er van.
2. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de klachten- en bezwarencommissie is het Reglement van de klachten- en bezwarencommissie OVO Zaanstad van toepassing.

#### **Artikel 9 Informatieverstrekking aan de klachten- en bezwarencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachten- en bezwarencommissie 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 10: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachten- en bezwarencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de beklaagde en de directeur van de betrokken school en de klachten- en bezwarencommissie 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 beklaagde en de directeur van de betrokken school en de klachten- en bezwarencommissie.
3. Bij de beslissing ontvangen partijen het advies van de klachten- en bezwarencommissie.

#### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen anoniem over elk advies van de klachten- en bezwarencommissie waarbij de klacht gegrond is aangemerkt en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat advies 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 de regeling**

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 OVO Zaanstad'.
3. Deze regeling treedt in werking op 25 november 2019.