

ASKO klachtenregeling

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van de ASKO stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder de ASKO;
2. bevoegd gezag: het bestuur van de rechtspersoon als bedoeld in artikel 68 van de Wet op het primair onderwijs;
3. directie: 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 8;
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 betrokken persoon of orgaan;
6. 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 betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
7. interne contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. 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 contactpersoon of de externe 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 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging tenminste één interne contactpersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De interne contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
3. Een interne contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De interne contactpersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De interne contactpersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De interne contactpersoon informeert de klager over instanties 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.
7. De interne contactpersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De interne contactpersoon is verplicht de regels van vertrouwelijkheid in acht te nemen.
9. De interne contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4: Externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee onafhankelijke externe vertrouwenspersonen die als eerste taak hebben de opvang, begeleiding en ondersteuning van de klager.
2. Klagers kunnen zelf beslissen welke externe vertrouwenspersoon zij willen raadplegen. Hierbij is het uitgangspunt dat de externe vertrouwenspersoon die door een klager geraadpleegd wordt functioneert als aanspreekpunt voor de klager. Indien wenselijk / nodig is de andere externe vertrouwenspersoon beschikbaar voor de verweerder.
3. Het bevoegd gezag besluit tot het aangaan van de samenwerking met de externe vertrouwenspersonen voor een bepaalde periode en kan de aangegane samenwerking beëindigen.
4. De externe vertrouwenspersonen zien erop toe dat binnen de stichting voldoende informatie bekend is over de aangestelde externe vertrouwenspersonen.
5. De externe vertrouwenspersoon vangt klagers op die hun klacht niet kunnen oplossen door de gebruikelijke routes binnen een school te volgen.
 - De externe vertrouwenspersoon informeert en adviseert de klager over de verschillende mogelijkheden tot klachtafhandeling.
 - Indien de gebruikelijke routes binnen de school nog niet zijn gevolgd begeleidt de externe vertrouwenspersoon de klager bij het volgen van de interne route op school.
 - De externe vertrouwenspersoon gaat, met instemming van de klager, na of en hoe er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
 - Tevens gaat de externe vertrouwenspersoon na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een schriftelijke klacht.
 - De externe vertrouwenspersoon verwijst, bij handhaving van de klacht en gelet op de aard van de klacht, in beginsel de klager naar het bevoegd gezag van de ASKO en/of de LKC.
 - De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure.
 - De externe vertrouwenspersoon onderhoudt contact met de klager om te bezien of het bespreken en/of schriftelijk indienen van de klacht leidt tot eventuele repercussies voor de klager en of, nadat de klacht is afgehandeld de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
6. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. De externe vertrouwenspersoon verleent de klager desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
8. De externe vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van de functie de volgende bevoegdheden:
 - a) het voeren van gesprekken en corresponderen met de klager;
 - b) het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne/externe deskundigen;
 - c) het recht op toegang in de scholen en het bestuurskantoor van de ASKO;
 - d) het recht om gesprekken te voeren met betrokkenen, aan wie vooraf verzocht wordt de bepalingen van de geheimhouding in acht te nemen.
9. De externe vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag en kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
10. De externe vertrouwenspersoon neemt bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
11. De externe vertrouwenspersoon is wegens zijn onafhankelijkheid niet gebonden aan de wettelijke Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag zoals deze geldt voor alle medewerkers van het bestuur.
12. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over te nemen besluiten mits daarmee hun primaire taak om klagers op te vangen niet in het geding komt. De externe vertrouwenspersoon registreert de meldingen/klachten die hij/zij in hun functie als externe vertrouwenspersoon verneemt op datum, ondernomen acties en resultaat. De externe vertrouwenspersoon stelt daarbij trends en knelpunten vast.
13. De externe vertrouwenspersoon brengen jaarlijks, in februari, over het afgelopen kalenderjaar, anoniem en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag van de ingediende meldingen / klachten en van de andere werkzaamheden in het kader van de taken als externe vertrouwenspersoon.

Artikel 5: Openbaarheid van de ASKO klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de ASKO klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school. De namen en de contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen worden tevens gepubliceerd op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager dient schriftelijk een klacht in bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie.
2. De schriftelijke klacht 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.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt, dan wel de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Als een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, moet er een schriftelijke machtiging zijn of moet klager de klacht voor akkoord mede ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
6. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan de klager 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 het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag schriftelijk binnen 14 schooldagen na de ontvangstbevestiging de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.
3. Als het bevoegd gezag de klacht in behandeling neemt, meldt het bevoegd gezag binnen 14 schooldagen na de ontvangstbevestiging, aan de klager en de verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht te behandelen.
4. Binnen vier schoolweken (na punt 3.) informeert het bevoegd gezag de klager en de verweerder over zijn oordeel en evt. maatregelen die het bevoegd gezag gaat nemen. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en de verweerder.
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 klachtencommissie.

Artikel 8: De klachtencommissie

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

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

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen,
Postbus 85191,
3508 AD Utrecht,
T: 030 - 280 95 90
E: info@onderwijsgeschillen.nl,
W: www.onderwijsgeschillen.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 van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van toepassing. Dit reglement is te vinden op:
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9: 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 10: 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 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen 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 12: 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 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne contactpersonen van de scholen, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

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

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als ASKO klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking op 4 maart 2024.

De regeling is vastgesteld op 4 maart 2024.