
Klachtenregeling

Stichting Islamitisch Onderwijs Noord-Holland



INHOUDSOPGAVE

Artikel 1. Begripsbepalingen	3
Artikel 2. Voortraject klachtindiening	3
Artikel 3. Benoeming, ontslag en taken van de vertrouwenspersoon	4
Artikel 4. Openbaarheid van de klachtenregeling	4
Artikel 5. Het indienen van een klacht	5
Artikel 6. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	5
Artikel 7. Instelling en taken van de klachtencommissie	6
Artikel 8. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	6
Artikel 9. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	6
Artikel 10. Informeren medezeggenschapsraad	6
Artikel 11. Vertrouwelijkheid	7
Artikel 12. Wijziging van het reglement	7
Artikel 13. Overige bepalingen	7
Toelichting Artikelsgewijs	8

Het bevoegd gezag van het Fiducie College, gehoord de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling vast. Deze regeling wordt elke vier jaar door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **school:** een school die valt onder het bestuur van de Stichting Islamitisch Onderwijs Noord-Holland;
2. **instelling:** Fiducie College;
3. **bevoegd gezag:** college van bestuur;
4. **directie:** degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. **klachtencommissie:** de Commissie als bedoeld in artikel 7;
6. **klager:** een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. **vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 3;
8. **verweerder:** (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. **klacht:** een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan (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 het onderling oplossen van de situatie niet mogelijk lijkt.
2. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de directie volgens de klager onderdeel is van het probleem.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet wordt opgelost of niet opgelost kan worden, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 5.

Artikel 3. Benoeming, ontslag en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van Fiducie College benoemt na informeren van de medezeggenschapsraad ten minste twee vertrouwenspersonen, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. De benoeming geldt, behoudens tussentijds ontslag, voor vier jaar en kan telkens voor vier jaar worden verlengd.
2. Het in het eerste lid bedoelde ontslag moet goedgekeurd worden door het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan niet eerder ontslag verlenen dan nadat het daarover het schriftelijk oordeel heeft gevraagd aan de klachtencommissie. Het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie is openbaar.
3. Het in tweede lid bepaalde is alleen van toepassing op tussentijds ontslag verzocht door het bevoegd gezag en gaat niet over ontslag op eigen verzoek.
4. Een vertrouwenspersoon dient vanwege de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
5. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids-) relatie tot een medewerker van de school.
6. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost, maar bemiddelt niet.
7. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
8. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager kunnen helpen bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
9. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
10. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren, als hij signalen krijgt die daar aanleiding toe geven.
11. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

Artikel 4. Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat deze klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze te publiceren in de schoolgids.

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De klager kan schriftelijk of mondeling een klacht indienen bij de vertrouwenspersonen, klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Een officiële klacht is schriftelijk en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de aangeklaagde 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. kopie van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de datum.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist, afhankelijk van bij wie de klacht is ingediend en wie hem afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde, bijvoorbeeld een advocaat.
5. De vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van bij wie de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie is aangesloten waarbij de klacht is ingediend, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 6. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag deze klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval aan klager en verweerder welke stappen het bevoegd gezag 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.
4. Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt, verwijst hij de klager door naar de klachtencommissie, waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7. Instelling en taken van de klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de **Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs:**

Postbus 85191
3508 AD Utrecht

2. De Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. Het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs maakt deel uit van deze regeling en is toegevoegd als bijlage. Deze is tevens terug te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 8. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden en het bevoegd gezag zijn verplicht de door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen, zowel over het verzoek als de informatie zelf.

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

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de locatiedirecteur en de klachtencommissie schriftelijk 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 voorzien van de reden aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 10. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen direct over elk oordeel van de klachtencommissie 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. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersonen en het informeren van de medezeggenschapsraad.

Artikel 13. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Fiducie College Amsterdam'.

Toelichting Artikelsgewijs

Artikel 1, zesde lid

Ook een ex-leerling mag een klacht indienen. Het wordt voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter wordt. Bovendien is in artikel 5, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1, achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Als dat gezien de situatie niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon 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. Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf. Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en

kindermishandeling” op zowel de interne als 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. Als de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken. Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en schoolbreed twee vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen dienen zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dienen kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersonen rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school 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 3, zevende lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager geprobeerd heeft de problemen met de verweerder of met de locatiedirecteur 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 de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of 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 klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken. Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, bemiddelt hij niet. 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 nadelige gevolgen voor de klager. Tot slot verzekert hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Als de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht

KLACHTENREGELING SIO NOORD-HOLLAND

bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Als de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon geïnformeerd, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, achtste lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 3, elfde lid

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

Artikel 5, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid te bieden om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 5, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van het college van bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen volgens de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 6, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 7

Afhankelijk van de situatie wordt een keuze gemaakt uit één van de in dit artikel genoemde opties. Het is mogelijk dat een samenwerkingsbestuur/fusiebestuur met zowel openbare als bijzondere scholen, de scholen bij verschillende commissies heeft aangesloten.

KLACHTENREGELING SIO NOORD-HOLLAND

Artikel 9, eerste lid

Deze termijn is voor het voortgezet onderwijs vastgelegd in relevante onderwijswetten. Als het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 10

Zie ook relevante wetgeving. Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert 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

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 relevante wetgeving heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.