



Stichting TWijs
Tienduizend kinderen wereldwijs

KLACHTENREGELING

Instemming verleend door Overgangs-GMR
d.d. 20 april 2020 o.b.v. Wms art 10.1.g

September 2023

Klachtenregeling

TWijs, Tienduizend kinderen wereldwijd is een stichting voor rooms-katholiek, protestants-christelijk en interconfessioneel (RK/PC) onderwijs te Haarlem en heeft, met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR), de navolgende Klachtenregeling vastgesteld.

Tekst van de regeling

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de Expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs.
- b) bevoegd gezag: het bestuur van TWijs en de van TWijs deel uitmakende scholen
- c) commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- d) 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- e) klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f) contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h) aangeklaagde: een (ex-)leerling, 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- i) benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat op verzoek dan wel met toestemming van de klager na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Aansluiting bij landelijke klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs en volwasseneducatie en aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs. Deze commissies maken deel uit van de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl).

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing, waarover men wil klagen, te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
 - d. indien van toepassing de naam van degene tegen wie de klacht is gericht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, tenzij er sprake is van verschoonbaar verzuim.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag.

Artikel 7 Beslissing op advies

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

en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie.
Indien de termijn (of de verlengde termijn) samenvalt met een schoolvakantie, zal de termijn zodanig worden verlengd, dat de vakantieperiode dan niet wordt meegerekend.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 8 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage en plaatst hem op de website van TWijs
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9 Evaluatie

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

Artikel 10 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling".
3. Deze regeling is in werking getreden op 20 april 2020.

Praktische informatie

Uw klacht kunt u per e-mail richten aan bestuurssecretariaat@twijs.nl of telefonisch via: 023-7078380

Klachtencommissie

Meer informatie over het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie vindt u op de website van GCBO:

GCBO
Postbus 82324
2508 EH DEN HAAG
070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)
info@gcbo.nl
www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Contactpersonen

Wie op de scholen van TWiJs contactpersonen zijn in het kader van de klachtenregeling staat vermeld in de schoolgidsen van de TWijsscholen.

Externe vertrouwenspersonen TWiJs

Voor klachten op school die te maken hebben met sociaal gedrag, zoals discriminatie/racisme; agressie/geweld; seksuele intimidatie of pesten kunt u terecht bij de vertrouwenspersonen van TWiJs. De vertrouwenspersonen ondersteunen de klager en gaan na of een oplossing bereikt kan worden door bemiddeling. De vertrouwenspersonen kunnen een melder van een klacht begeleiden en ondersteunen bij eventuele verdere stappen, bijvoorbeeld richting het schoolbestuur, de Landelijke Klachtencommissie, hulpverlening of justitie. Ook kunnen zij, indien noodzakelijk of wenselijk, doorverwijzen naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk.

TWiJs beschikt over twee vertrouwenspersonen:
Mevrouw Betty van der Vlist en de heer Leo Deurloo
Telefoon: 023-7078387
E-mail: vertrouwenspersoon@twijs.nl

Externe vertrouwenspersonen GGD Kennemerland

Daarnaast is TWiJs aangesloten bij de afdeling Jeugdgezondheidszorg van de GGD Kennemerland. Daar zijn enkele medewerkers beschikbaar als externe vertrouwenspersoon. Zij zijn bereikbaar via de contactpersoon van de school of via onderstaande contactgegevens. Net als onze externe vertrouwenspersonen zijn zij onafhankelijk. De GGD heeft specifieke kennis op het gebied van jeugdgezondheidszorg, agressie, seksuele intimidatie en geweld.

Afdeling Jeugdgezondheidszorg Frontoffice JG (bereikbaar van ma t/m vrij van 08.30 – 12.30 uur en van 13.00 – 17.00 uur)
Telefoon: 023-7891777
E-mail: frontofficejgz@vrk.nl

Vertrouwensinspecteur

Bij klachten rond geweld en seksuele intimidatie of seksueel misbruik kan iedereen – dus ook een kind - ook rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwensinspecteur via 0900 111 3 111.