

Klachten Regeling/Vertrouwenspersoon

Vooraf

Sinds de invoering van de Wet op de kwaliteitsozorg in 1998 zijn scholen in het onderwijs verplicht een klachtvoorziening te treffen voor leerlingen, ouders en personeel met klachten over maatregelen, nalatigheid en gedrag van leden van de schoolgemeenschap.

Onderdeel van deze regeling is o.a. de functie en de rol van de Vertrouwenspersoon. De klachtenregeling van De Avondschoon beperkt zich vooralsnog tot de interne klachtafhandeling.

Het bestuur van de Nijmeegse Avondschoon stelt na overleg en met instemming van het Onderwijsteam de volgende klachtenregeling vast.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder: a. school: De Nijmeegse Avondschoon.

b. klachtencommissie: de interne commissie die de formeel ingediende klachten in behandeling neemt

c. klacht: een klacht betreft altijd de school en kan gaan over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, machtsmisbruik, ongewenst gedrag en (mis)communicatie;

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. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;

f. interne vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 3;

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten: schoolinterne klachtenprocedure

Artikel 2: Schoolinterne klachtafhandeling

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, waar men in onderling overleg niet tot een oplossing komt, neemt contact op met de Vertrouwenspersoon, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet of het vertrouwen tussen de klager en aangeklaagde beschadigd is.

2. Als het contact tussen betrokkenen niet tot de gewenste oplossing leidt, is bemiddeling een mogelijke manier om een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing.

3. Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager samen met de vertrouwenspersoon, het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie.
4. Als het probleem door de directie niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan het probleem voorgelegd worden aan het bestuur.
5. In alle fasen van de schoolinterne klachtafhandeling kan de klager het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon en gebruik maken van zijn advisering en begeleiding.

Artikel 3 Benoeming en taken interne vertrouwenspersoon

1. Er is op de Nijmeegse Avondschoon ten minste één interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon is lid van het Onderwijs Team, maar heeft geen directie- of beleidstaken.
2. De interne vertrouwenspersoon wordt door het bestuur voor onbepaalde of bepaalde duur benoemd. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Voor de werkzaamheden vanuit de functie van vertrouwenspersoon is deze alleen verantwoording verschuldigd aan het bestuur. Het bestuur kan de interne vertrouwenspersoon schorsen en uit zijn functie ontheffen.
3. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op.
4. De interne vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
5. De interne vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en begeleidt de klager bij de klachtafhandeling.
7. Als de klacht met de Nijmeegse Avondschoon school geen relatie heeft, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de juiste functionaris.
8. Afhankelijk van het soort klacht en de mogelijkheden van de klager verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de aangeklaagde, schooldirectie i.q. het bestuur.
9. De interne vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de interne vertrouwenspersoon de bemiddeling. De interne vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
10. De interne vertrouwenspersoon verleent desgewenst nazorg aan de klager.
11. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
12. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op de Nijmeegse Avondschoon.
13. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en het bestuur indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

14. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en bevindingen.

Artikel 4 Het bestuur

1. De klager kan de klacht ook direct bij het bestuur indienen.
2. Het bestuur bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. Het bestuur beziet welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken schriftelijk op de hoogte.
4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als geen oplossing geboden kan worden of de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst het bestuur de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en de externe klachten en de externe klachtenprocedure wordt gestart.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 1 Relatieherstel

1. Bij de schoolinterne klachtenprocedure is er aandacht voor de mogelijk verstoorde relatie tussen klager en aangeklaagde. Het bestuur biedt, indien door betrokkenen gewenst, een passend traject voor relatieherstel aan.

Artikel 2 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 3 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling, inclusief het reglement van de klachtencommissie, op de Nijmeegse Avondschool ter inzage en zal de Klachten Regeling/Vertrouwenspersoon tevens op haar website publiceren.
2. Het bestuur draagt er zorg voor 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 website van de Nijmeegse Avondschool.

Artikel 10 Evaluatie

1. De regeling word door het bestuur, de vertrouwenspersoon en het Onderwijsteam jaarlijks geëvalueerd.

Artikel 11 Wijziging van de regeling

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg en met instemming van de vertrouwenspersoon en het onderwijsteam met inachtneming van de wettelijke bepalingen.

Artikel 12 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling/ Vertrouwenspersoon Nijmeegse Avondschool'
3. Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2023.