Klachtenregeling

2017

PANTA RHEI



©Panta Rhei, stichting voor r.k., algemeen bijzonder en openbaar primair onderwijs



Stichting Panta Rhei
Bureau bevoegd gezag
Overgoo 13
Postbus 103
2270 AC Voorburg
info@stichtingpantarhei.nl
www.stichtingpantarhei.nl

Versie 1-2-2017

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen 4
Hoofdstuk 2 Indienen en behandelen van de klachten 5
Paragraaf 1 De contactpersoon 5
Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon 5
Paragraaf 3 Het indienen van een klacht 5
Paragraaf 4 De klachtencommissie 7
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen 8
Bijlagen 9
Bijlage 1 Naam en contactgegevens van de vertrouwenspersoon 9
Bijlage 2 Adres van de landelijke klachtencommissie 9
Bijlage 3 Artikelsgewijze toelichting 10

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d.
Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de geschillencommissie, niet via deze klachtenregeling worden ingediend.
Deze klachtenregeling is door het bevoegd gezag, met instemming van de GMR, vastgesteld.

N.B. In deze regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs (WPO),
b. klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 7;
c. 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, een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend, alsmede die personeelsleden, die een benoeming in algemene dienst hebben als bedoeld in artikel 29 lid 5 van de WPO;
d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. We kunnen hierbij onderscheiden:
    1. klachten die voortkomen uit onvrede over gedragingen en beslissingen dan wel nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van een aangeklaagde.
    2. klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie dan wel ongewenste intimiteiten van de zijde van een aangeklaagde, anders dan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in titel XIV van het Wetboek van Strafrecht.
    3. klachten met betrekking tot een vermeend misdrijf tegen de zeden als bedoeld in titel XIV van het Wetboek van Strafrecht.
e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
f. aandachtsfunctionaris: de persoon als bedoeld in artikel 2;
g. Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling: meldcode als bedoeld in artikel 16 van de leerplichtwet, staatsblad 2013 nr. 142;
h. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
i. 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;
j. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de stichting r.-k, algemeen bijzonder en openbaar primair onderwijs Panta Rhei.

Hoofdstuk 2 Indienen en behandelen van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Taak contactpersoon

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon die de klager bij klachten met betrekking tot ongewenst gedrag adviseert, verwijst en ondersteunt bij de te nemen stappen. Daarnaast beschikt de school over een contactpersoon bij pesten en een aandachtsfunctionaris. De aandachtsfunctionaris is bekend met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
   De directie van de school belegt jaarlijks de taak van deze personen bij een personeelslid van de school, niet zijnde een lid van de directie.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één onafhankelijk vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag trekt de vertrouwenspersoon aan en kan de relatie met de vertrouwenspersoon tijdelijk opschorten dan wel beëindigen.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Tevens gaat de vertrouwenspersoon 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 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.
8. 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.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 Het indienen van een klacht

Artikel 4 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 5 eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager wordt geaccordeerd en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
   - de naam en het adres van de klager;
   - de dagtekening;
   - een omschrijving van de klacht.
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.

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.

Artikel 5 Procedure

1. De klager dient de klacht in bij:
   a. het bevoegd gezag, of
   b. de klachtencommissie.
2. Een klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing 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 zesde lid van artikel 5.
4. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
5. De klager en degene over wie is geklaagd dan wel de instantie waarover is geklaagd krijgen de gelegenheid:
   a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
   b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het bevoegd gezag 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.
7. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het in het eerste lid van artikel 5 genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht tenzij de ontvanger een werknemer is van het bevoegd gezag en de klacht betrekking heeft op artikel 1, lid d2 en lid d3. In die gevallen is ontvanger verplicht zijn directeur, dan wel het bevoegd gezag hiervan in kennis te stellen.
8. Het bevoegd gezag is verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Zie ook artikel 14 lid 8 van de WPO. Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de geldende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Hierbij dienen de bepalingen van hoofdstuk 3 van de CAO-PO in acht te worden genomen.
9. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen. Zie de artikelsgewijze toelichting in bijlage 3 bij deze regeling.
10. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
11. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf dagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
12. Indien de klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend: zie paragraaf 4.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit mee aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.

Paragraaf 4 De klachtencommissie

Artikel 7 De instelling van de klachtencommissie

Het bevoegd gezag en haar scholen zijn aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (LKC). De adresgegevens van de LKC staan vermeld in bijlage 2 van deze regeling.

Artikel 8 Werkwijze van de klachtencommissie

Ouders dan wel verzorgers, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel
Zie voor werkwijze het reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs op www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 9 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 klachten-commissie 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. 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 en de klachtencommissie en, zo het een personeelslid van een school betreft, aan de betrokken directeur.
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.
4. Bij een afwijzende beslissing kan klager in beroep gaan bij de burgerrechter.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 10 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt de klachtenregeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze klachtenregeling.

Artikel 11 Evaluatie

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

Artikel 12 Wijziging van het reglement

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

Artikel 13 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling voor Onderwijsstichting Panta Rhei". Deze regeling treedt in werking op de eerstvolgende vergadering van het bevoegd gezag, nadat de instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ontvangen is.
4. De tot deze datum geldende klachtenregeling is per gelijke datum ingetrokken.

Bijlagen

1 Naam en contactgegevens van de vertrouwenspersoon
2 Adres van de landelijke klachtencommissie
3 Artikelsgewijze toelichting

De namen van de contactpersonen van de school zijn vermeld in de schoolgids.

Bijlage 1 Naam en contactgegevens van de vertrouwenspersoon

Mevrouw Mr. Janet Ranke
acmranke@planet.nl

Bijlage 2 Adres van de landelijke klachtencommissie

Met ingang van 1 januari 2012 is Panta Rhei voor alle scholen aangesloten bij de:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel: 030-2809590

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 1, onder c

Ook de ouders/verzorgers van een ex-leerling zijn bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, tweede 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, onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.
Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie, geweld en pesten* worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling twee onafhankelijke vertrouwenspersonen te benoemen, één vrouw en één man omdat bij sommige aangelegenheden het drempelverhogend kan zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.
De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming

van de vertrouwenspersoon 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 leiden.

Artikel 3, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg 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, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.
Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, achtste lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 4, derde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 5, algemeen

Indien klager zich met zijn klacht wendt tot het bevoegd gezag is het navolgende van toepassing.
Indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een minderjarige leerling van de school is het bevoegd gezag wettelijk verplicht onverwijld in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur (onderdeel van de onderwijsinspectie).
Indien uit dit overleg moet worden geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat de betreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als hiervoor bedoeld doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar (aangifteplicht) en stelt het bevoegd gezag de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis.

Om te zorgen dat het bevoegd gezag op de hoogte komt van vermoede zedendelicten schrijft de wet voor dat elk personeelslid, dus ook de directeur, dat op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf als hiervoor bedoeld het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis stelt (meldplicht).
Dat wil zeggen dat indien een klager zich met een dergelijke klacht tot de directie of een ander personeelslid wendt de procedure van artikel 5, zevende en achtste lid van deze regeling van toepassing is.

Indien de klager zich rechtstreeks wendt tot de klachtencommissie zal deze commissie doorgaans het bevoegd gezag in kennis stellen van de klacht. Ook in dat geval is het bevoegd gezag gehouden de procedure, als hiervoor beschreven, te volgen. Deze procedure wordt dan in principe onafhankelijk van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie gevolgd.

Artikel 5, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de contactpersoon of vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht

Artikel 5, lid 5 onder b

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 5, zesde lid

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 5, negende lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 10

De klachtenregeling is op de scholen aanwezig. Informatie over deze regeling is opgenomen in de schoolgidsen van de scholen. Namen en telefoonnummers van de vertrouwenspersonen en van de contactpersoon worden in de schoolgids en/of op de website van de school vermeld. Op de website van de stichting is zowel de klachtenregeling als de brochure ‘Hoe te handelen bij een zorg of klacht?’ opgenomen.