

# **zonova**



## **KLACHTENREGELING**

### **Stichting Zonova**

(mei 2020)

## Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bevoegd gezag: een rechtspersoon zoals bedoeld in artikel 35 van de Wet op het Primair Onderwijs. In deze in rechte vertegenwoordigd door Stichting Zonova
- b. school: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs
- c. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 7
- d. indiener van de klacht: 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, 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. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- h. aangeklaagde: een 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, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

## Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een indiener van de klacht die een probleem op of met de school ervaart, neemt eerst contact op met degene waarmee het probleem ervaren wordt,
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de indiener van de klacht het probleem voor aan de schooldirectie.
3. De indiener van de klacht kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 7.

## Artikel 3. Aanstelling en taak interne contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de indiener van de klacht verwijst naar de juiste persoon of instantie.

2. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij/zij deelt alleen met de noodzakelijk betrokkenen.
3. De contactpersoon is te allen tijde neutraal en richt zich niet op de inhoud van de klacht.
4. De directeur (als vertegenwoordiging van het bevoegd gezag) benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

#### **Artikel 4. Aanstelling en taken (externe) vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één (externe) vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat met instemming 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/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar de juiste persoon of naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon meerdere aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

#### **Artikel 5. Het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie**

1. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
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 interne klachtencommissie.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. de interne klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.

## **Artikel 6. Behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie**

1. Bij de afhandeling van de klacht wordt de input van de indiener van de klacht en de aangeklaagde meegenomen.
2. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de indiener van de klacht niet tot een oplossing heeft geleid, kan de indiener van de klacht de klacht indienen bij de externe klachtencommissie.
3. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de indiener van de klacht door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.
4. In de toelichting bij deze regeling is de wijze waarop de afhandeling door het bevoegd gezag geschiedt opgenomen. De toelichting maakt deel uit van deze regeling. Artikel 7 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

Hier beschrijven hoe we intern oppakken

5. Hoor wederhoor/ schriftelijk etc. als voorbeeld 7.5

## **Artikel 7.1 Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie**

Het bestuur van Stichting Zonova is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

## **Artikel 7.2 Taken klachtencommissie**

1. De landelijke klachtencommissie geeft een oordeel en gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over;
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. Het nemen van maatregelen;
  - c. Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten
2. De landelijke klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de landelijke klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de landelijke klachtencommissie heeft beëindigd.

## **Artikel 7.3. De procedure bij de klachtencommissie**

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Het reglement en de procedure bij de klachtencommissie is te vinden op <https://onderwijsgeschillen.nl/>

## **Artikel 7.4. Intrekken van de klacht**

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

## **Artikel 7.5 Besluitvorming door het bevoegd gezag**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de indiener van de klacht, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school 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 met redenen omkleed aan de indiener van de klacht, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 8. Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag stelt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids van alle scholen. Deze bevat tenminste de namen en telefoonnummers van de landelijke klachtencommissie en de door het bevoegd gezag benoemde vertrouwensperso(o)n(en). In de schoolgids word(t)(en) tevens de na(a)m(en) van de contactperso(o)n(en) van de school vermeld.

### **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 GMR, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 11. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Stichting Zonova".

## **Toelichting klachtenregeling Stichting Zonova**

(deze toelichting maakt deel uit van genoemde klachtenregeling.)

### Artikel 1 onder d

Ook een ex-leerling is 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. Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder e

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 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 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. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede 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 en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 5, derde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 5, vijfde lid

Uitgangspunt is dat een klacht allereerst door de klager met de beklagde wordt besproken. Indien dit niet het gewenste resultaat oplevert zal de klager zicht in veel gevallen vervoegen bij de contactpersoon van de school en/of de directeur. Deze proberen, nadat klager en beklagde gehoord zijn, met de betrokken partijen te komen tot een oplossing. In sommige gevallen lukt dit echter niet. De directeur/contactpersoon verwijst vervolgens naar de externe vertrouwenspersoon, de interne klachtencommissie (het bevoegd gezag), of de landelijke klachtencommissie. Indien klager zich wendt tot het bevoegd gezag zal de algemeen directeur/beleidsmedewerker aan wie de school is toebedeeld aan klager verzoeken de klacht op papier te zetten. De beklagde en de directeur van de betreffende school worden van de klacht op de hoogte gesteld en eventuele aanvullende informatie wordt bij hem/haar ingewonnen. Vervolgens wordt de klacht nader onderzocht. Een

gesprek met de betrokkenen maakt standaard deel uit de procedure. Nadat de algemeen directeur is gekomen tot een besluit stelt hij/zij klager en beklagde hiervan schriftelijk op de hoogte. Volgens de bepalingen in de Algemene Wet bestuursrecht (AWB) dient klager in de gelegenheid te worden gesteld te reageren op het genomen besluit. De verdere afhandeling van de klacht geschiedt met in achtneming van de regels van de AWB. In geval van een hoorzitting zal een externe deskundige worden ingehuurd. Deze adviseert het bevoegd gezag bij de heroverweging van het genomen besluit.

Indien klager het met het oordeel/maatregelen van het bevoegd gezag niet eens is, verwijst het bevoegd gezag klager naar de rechter. Ook bestaat de mogelijkheid voor de klager zich alsnog te wenden tot de landelijke klachtencommissie.

De klacht alsmede de voortgang van de afhandeling ervan, wordt administratief verwerkt door het secretariaat van het bestuursbureau.

#### Artikel 5, achtste 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 7.1

De landelijke klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk. De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

#### Artikel 7.2

Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een ongevraagd advies als klager niet ontvankelijk wordt verklaard omdat hij zelf geen belang (meer) heeft bij de behandeling van de klacht, maar het wel in het belang van de school is haar beleid te wijzigen om in de toekomst vergelijkbare klachten te voorkomen.

#### Artikel 7.4

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

#### Artikel 7.5, eerste lid

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie.

De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### Artikel 7.5, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de AWB, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

Bij het openbaar en bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO-VO in acht te worden genomen.

Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige 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. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.