



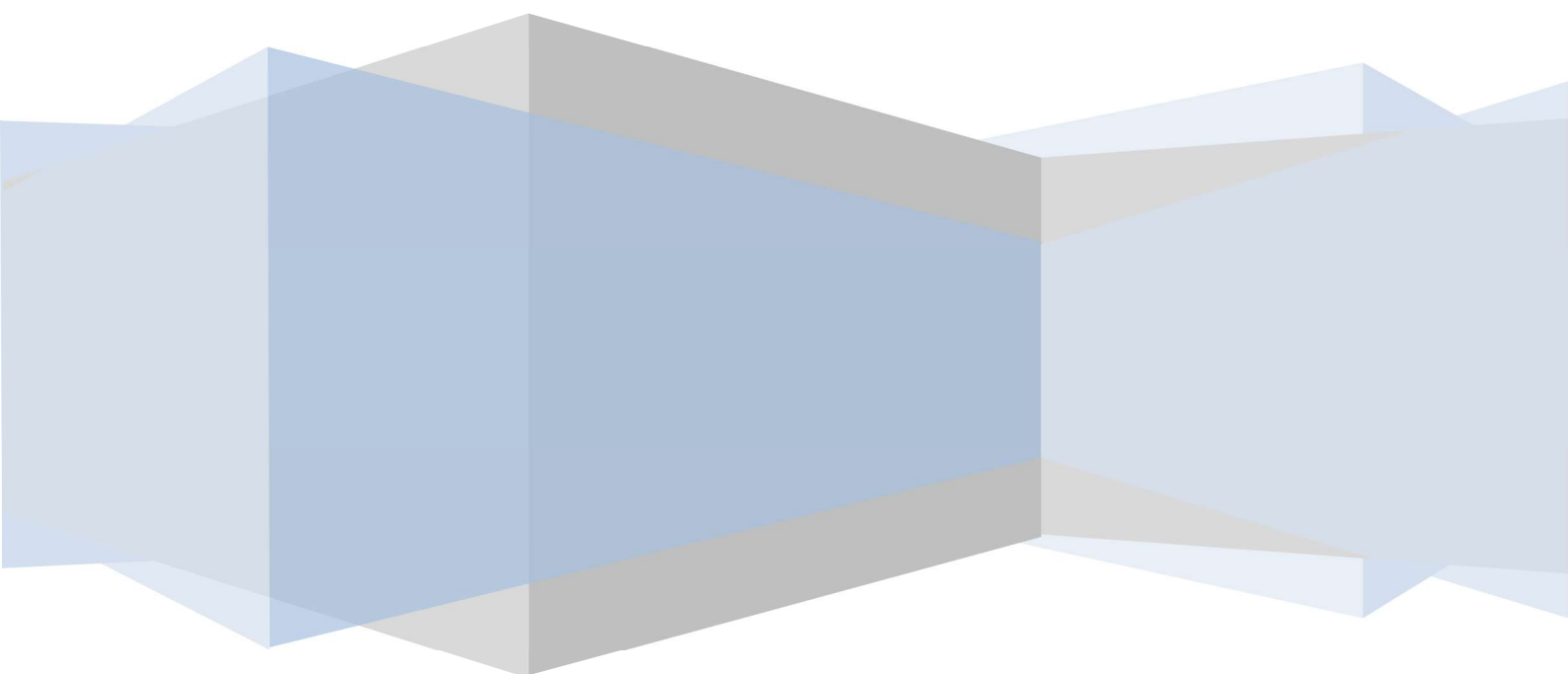
ontwikkelen • ontmoeten • ontplooiën

&



Klachtenregeling

2018



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Doel en gebruik van de klachtenregeling	3
Paragraaf 1 – Begripsbepalingen	4
Artikel 1 – Begripsbepalingen	4
Paragraaf 2 – Personen en instanties	5
Artikel 2 – Contactpersoon	5
Artikel 3 – Vertrouwenspersoon	5
Artikel 4 – Landelijke Klachtencommissie	5
Paragraaf 3 – Behandeling van een probleem of klacht	6
Artikel 5 – Afhandeling	6
Artikel 6 – Werkwijze contactpersoon	6
Artikel 7 – Werkwijze schoolleiding	7
Artikel 8 – Werkwijze bevoegd gezag	7
Artikel 9 – Werkwijze vertrouwenspersoon	7
Paragraaf 4 – Indienen van een formele klacht	8
Artikel 10 – Indienen van een formele klacht	8
Paragraaf 5 – Overige bepalingen	9
Artikel 11 – Openbaarheid	9
Artikel 12 – Evaluatie	9
Artikel 13 – Wijziging van het reglement	9
Artikel 14 – Slotbepalingen	9



Doel en gebruik van de klachtenregeling

In een onderwijsorganisatie, waar dagelijks vele honderden kinderen, ouders en medewerkers aan het werk zijn, gaan soms zaken anders dan we zouden willen of worden fouten gemaakt. De meeste van die zaken worden in goed overleg met elkaar hersteld. Een enkele keer blijft er echter een meningsverschil, probleem of klacht.

De meest gebruikelijke vorm van probleemaanpak is het bespreken van onvrede met elkaar (= met degenen die het betreft) en leidt dat normaliter tot een oplossing. Een enkele keer lukt dit echt niet en is er meer nodig om tot een oplossing te komen. Er is dan nog geen sprake van een officiële klacht, maar spreken we van een 'melding'. Leidt de afhandeling van de onvrede, melding dan wel klacht op schoolniveau niet tot een oplossing dan kan een externe vertrouwenspersoon van Meerkring worden ingeschakeld.

Doelen van de klachtenregeling zijn:

1. het zorg dragen voor een eenduidige en inzichtelijke werkwijze met betrekking tot afhandeling van meldingen en klachten;
2. een zo objectief mogelijk oordeel verkrijgen over een ontstane situatie/onvrede door een onafhankelijke instantie;
3. het bijdragen aan kwaliteitsverbetering van school en onderwijs.

De melder/klager is vrij in de (eerste) ingang die hij kiest voor het aan de orde stellen van zijn melding/klacht. De gewenste volgorde om in gesprek te gaan is met:

1. de persoon waarover hij of zij de melding/klacht heeft
2. de contactpersoon van de school
3. de directeur van de school
4. de (externe) vertrouwenspersoon van Meerkring
5. het bevoegd gezag (formele klacht)
6. de landelijke klachtencommissie (formele klacht).

Het is van belang dat elke persoon die een melding/niet-formele klacht ontvangt navraag doet naar de doelen, wensen en verwachtingen van de klager en hem, als het niet lukt om tot een oplossing te komen, informatie geeft over andere –meer passende– mogelijkheden om zijn /melding/klacht aan de orde te stellen.

Het hierna volgende schema vermeldt de doelen of wensen van klagers met de daarbij meest passende klachteninstantie of -procedure. Belangrijk is dat elk van deze mogelijkheden goed bekend en toegankelijk is.

Doelen klager	Passende afhandeling
Verhaal kwijt kunnen en samen oplossen van het probleem (geen formele klacht)	Direct betrokkene, contactpersoon, directeur of vertrouwenspersoon
Herstel relatie / zorg voor melder/klager of direct betrokkene / samen oplossen van het probleem (geen formele klacht)	Bemiddeling door directeur of vertrouwenspersoon
Oordeel van onpartijdige instantie (formele klacht)	Klachtbehandeling door Meerkring vertrouwenspersoon (als klachtenonderzoeker) of eventueel klachtencommissie
Bijdrage leveren aan algemene kwaliteitsverbetering	Afhandeling op het desbetreffende relevante niveau

Van alle medewerkers wordt een professionele houding t.a.v. klachten verwacht, waardoor er adequaat gereageerd wordt. Dit bevordert een vroegtijdige signalering en oplossing van onvrede waarmee verdere conflicten en/of imagoschade te voorkomen zijn.

Het is daarom wenselijk dat (mogelijke) melders/klagers worden aangemoedigd om problemen in een vroeg stadium te bespreken met de betrokkene(n).

Paragraaf 1 – Begripsbepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **bevoegd gezag**: het bestuur van Stichting Meerkring en Stichting de Kosmos;
- b. de **wet**: artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs (WPO) en artikel 23 van de Wet op de Expertisecentra (WEC);
- c. **scholen**: de scholen voor primair onderwijs, als bedoeld in de WPO, die onder het bestuur van de stichting Meerkring en stichting de Kosmos vallen, alsmede de school voor so/vso, als bedoeld in de WEC, die eveneens onder het bestuur van de stichting Meerkring valt;
- d. **schoolleiding**: de directeur, alsmede de adjunct-directeur in de zin van de Wet op het primair onderwijs;
- e. **personeel**: het personeel in dienst van het bevoegd gezag dat werkzaam is op een school, mede zijnde de leden van de schoolleiding, alsmede het in algemene dienst bij het bevoegd gezag aangestelde onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel;
- f. **probleem**: elke vorm van onvrede, probleem of conflict die klager besproken of opgelost wil hebben;
- g. **melding**: uiting van onvrede over gedragingen of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van degene waarover een melding wordt gedaan.
- h. **klacht**: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde; Een klacht wordt een formele klacht als de klager besluit e.e.a schriftelijk en als zodanig gesteld voor te leggen aan het bevoegd gezag of de Landelijke klachtencommissie.
- i. **melder**: een (ex-)leerling, een ouder/voogd 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 probleem wil bespreken of een klacht heeft ingediend;
- j. **klager**: een (ex-)leerling, een ouder/voogd 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 probleem wil bespreken of een klacht heeft ingediend;
- k. **aangeklaagde**: een (ex-)leerling, ouder/voogd 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 of instantie die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, met wie een probleem moet worden besproken of tegen wie een klacht is ingediend.
- l. **contactpersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- m. **vertrouwenspersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- n. **klachtencommissie**: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- o. **Vertrouwensinspecteur**: inspecteur, verbonden aan de Inspectie van het onderwijs, die kan adviseren in geval van onder meer seksuele intimidatie, seksueel misbruik, lichamelijk geweld, grove pesterijen en discriminatie.

Paragraaf 2 – Personen en instanties

Artikel 2 – Contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon, die een aangemeld probleem behandelt, of die de melder/klager verwijst naar deze klachtenregeling en o.a. naar de externe vertrouwenspersoon (op stichtingsniveau).
2. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
3. De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording over uren verschuldigd aan de schoolleiding van de school waar hij werkzaam is.
4. De schoolleiding stelt de contactpersoon aan. De schoolleiding draagt zorg voor de scholing van de contactpersoon.

Artikel 3 – Vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon en een vertrouwenspersoon die zich (tevens) buigt over integriteitsvraagstukken.
2.
 - a. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij problemen of meldingen die niet op schoolniveau kunnen worden afgehandeld.
 - b. De vertrouwenspersoon kan functioneren als klachtenonderzoeker dan wel als klachtenfunctionaris, slechts en alleen in opdracht van het bevoegd gezag.
3. Het bevoegd gezag stelt de vertrouwenspersoon aan. Het bevoegd gezag draagt desgevraagd zorg voor de scholing van de vertrouwenspersoon.
4. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen worden vermeld in de schoolgidsen en op de website van het schoolbestuur; ze kunnen tevens opgevraagd worden bij het stafbureau van Meerkring.
4. In geval van een zedenmisdrijf of strafbare feiten meldt de vertrouwenspersoon dit aan het bevoegd gezag, al dan niet via de Meerkring klokkenluidersregeling. Het bevoegd gezag doet in dergelijke gevallen altijd aangifte bij politie of justitie conform de vigerende wetgeving. In dit soort gevallen kunnen bevoegd gezag, vertrouwenspersoon en/of melder/klager een beroep doen op ondersteuning van een Vertrouwensinspecteur.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 – Landelijke Klachtencommissie

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De LKC werkt op basis van het Reglement Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs. Een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie is mogelijk via de website www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/hoe-dien-ik-een-klacht-in/.

Paragraaf 3 – Behandeling van een probleem of klacht

Artikel 5 – Afhandeling

1. Als iemand op een school een probleem of klacht heeft, wendt hij zich bij voorkeur in eerste instantie tot degene waarover hij de klacht heeft.
2. Als dit niet mogelijk is of niet tot voldoende resultaat leidt, kan de melder/klager zich melden bij de contactpersoon van de betreffende school. De melder/klager kan er echter ook voor kiezen om direct contact op te nemen met de schoolleiding, de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie.
3. In alle gevallen geeft degene die het probleem of klacht in behandeling neemt aan binnen welke termijnen contact wordt opgenomen en bij een klacht welke doorlooptijden van de te ondernemen activiteiten in acht worden genomen.
4.
 - a. De contactpersoon of vertrouwenspersoon gaat uit van vigerende wet- en regelgeving inzake privacy en vertrouwelijkheidsvraagstukken, zoals Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
 - b. De vertrouwenspersoon is verplicht tot volledige geheimhouding indien een klager dit expliciet verzoekt. Eventuele geheimhouding wordt alleen dan eenzijdig opgeheven als een wettelijke verplichting daartoe bestaat of als iemand ernstige schade kan oplopen door (dreigend) gevaar dat niet op een andere manier is af te wenden. Daarnaast kan geheimhouding worden opgeheven bij te nemen acties op verzoek van de melder.
 - c. Elke vorm van communicatie is niet herleidbaar tot individuele personen, tenzij dit noodzakelijk is om tot een besluit te kunnen komen en/of om betrokkenen te kunnen informeren.
 - d. In geval van een zedenmisdrijf (ontucht, aanranding, verkrachting) meldt de vertrouwenspersoon dit aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag doet aangifte conform de Wet bestrijding seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs. In dit soort gevallen kunnen het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en/of de klager een beroep doen op ondersteuning van een Vertrouwensinspecteur.
5. Voor afhandeling van een melding/klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de melder/klager.

Artikel 6 – Werkwijze contactpersoon

1. De contactpersoon gaat na wat de omvang en inhoud van het probleem of de klacht is en biedt gelegenheid om stoom af te blazen. De contactpersoon organiseert zo nodig een gesprek met de klager en de aangeklaagde.
2. Als de werkwijze van de contactpersoon niet mogelijk is of niet leidt tot een oplossing, geeft de contactpersoon informatie over de te volgen procedure (i.c. de klachtenregeling) en verwijst de melder/klager door naar de schoolleiding, de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 7 – Werkwijze schoolleiding

1. De schoolleiding kan de melding/klacht zelf afhandelen indien zij van mening is dat het probleem of de klacht op een goede wijze kan worden afgehandeld. Indien de schoolleiding dit niet zelf kan afhandelen verwijst zij door naar het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon of de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 8 – Werkwijze bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag verwijst de melder/klager in eerste instantie naar de vertrouwenspersoon, met als doel het probleem of de klacht van de vertrouwenspersoon op te lossen. De vertrouwenspersoon kan worden ingezet als bemiddelaar, als klachtenonderzoeker dan wel als klachtenfunctionaris (d.w.z. iemand die de klacht onderzoekt en een oordeel uitspreekt).
2. Het bevoegd gezag deelt de schoolleiding van de desbetreffende school mee dat er een klacht wordt onderzocht door de vertrouwenspersoon.
3. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening – i.e. een voorlopige beslissing nemen om een onhoudbare situatie op te heffen of te voorkomen – treffen.

Artikel 9 – Werkwijze vertrouwenspersoon

1. De externe vertrouwenspersoon, neemt kennis van het probleem of de klacht en draagt zorg voor:
 - a. **Opvang**, waarbij gesprekken ter ondersteuning van de melder/klager worden gevoerd, of waarbij de melder/klager wordt verwezen naar een andere persoon en/of instantie;
 - b. **Bemiddeling**, waarbij actief wordt gezocht naar een oplossing tussen de melder/klager en de aangeklaagde, eventueel gevolgd door een advies richting betrokken personen en/of instanties. Er wordt door de vertrouwenspersoon geen oordeel gegeven;
 - c. **Klachtenonderzoek**, waarbij de vertrouwenspersoon de klacht onderzoekt, oordeelt of een klacht al dan niet ontvankelijk wordt verklaard en het bevoegd gezag adviseert over de te nemen stappen of over het vervolgproces;
 - d. **Klachtenafhandeling**, waarbij de vertrouwenspersoon de klacht onderzoekt en een oordeel uitspreekt, en eventueel de klager doorverwijst naar het bevoegd gezag of naar de klachtencommissie.
2. De vertrouwenspersoon zal altijd in eerste instantie bevorderen dat de melder/klager de problemen met de aangeklaagde, de contactpersoon, de schoolleiding van de betrokken school oplost.
3. De vertrouwenspersoon maakt bij een klacht verslag van alle gevoerde gesprekken. Die verslagen verstrekt hij aan zijn gesprekspartners en deze worden door hen ondertekend.
4. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
5. Indien de vertrouwenspersoon concludeert dat de situatie die de melder/klager heeft gemeld niet door opvang en/of bemiddeling kan worden opgelost, dan meldt hij dit bij de melder/klager. De melder/klager kan ervoor kiezen om vervolgens een formele klacht in te dienen bij bevoegd gezag of landelijke klachtencommissie.

Artikel 10 – Indienen van een formele klacht

1. Indien door middel van gesprek(ken) met een vertrouwenspersoon niet tot een oplossing kan worden gekomen, kan de klager ervoor kiezen om een formele klacht in te dienen bij:
 - i. het bevoegd gezag;
 - ii. de klachtencommissie (LKC).Het staat de klager te allen tijde vrij een klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie. De route via de vertrouwenspersoon en het bevoegd gezag is niet verplicht.
2. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de klager een kopie van de klachtenregeling krijgt.
3. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bevoegd gezag of de Klachtencommissie en dient ten minste voorzien te zijn van:
 - i. aantekening dat het een formele klacht betreft;
 - ii. dagtekening klacht;
 - iii. naam en adres klager;
 - iv. naam aangeklaagde (of aangeklaagd orgaan, bijv. bevoegd gezag, schoolleiding);
 - v. onderwerp van klacht;
 - vi. omschrijving van klacht;
 - vii. ondertekening klager.

Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.

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, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school mee dat er een formele klacht wordt onderzocht door bevoegd gezag of door de klachtencommissie. De directeur ontvangt een kopie van de bij het bevoegd gezag schriftelijk ingediende klacht.
6. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager ter afhandeling naar de vertrouwenspersoon, en/of naar de klachtencommissie.
7. Het bevoegd gezag wint advies in, in principe door middel van een vertrouwenspersoon, bij de klager, de aangeklaagde en de schoolleiding van de betrokken school en hoort alle betrokkenen.
8. Besluiten worden niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de aantijging (hoor en wederhoor).
9. Het bevoegd gezag deelt binnen vier weken na indienen van de klacht schriftelijk gemotiveerd mee of hij klager ontvankelijk acht en of hij de klacht al dan niet gegrond acht, de overwegingen daartoe en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Het besluit van het bevoegd gezag wordt schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en de schoolleiding van de betrokken school gemeld.
10. De termijn van vier weken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, of langer met instemming van de klager. Deze verlenging wordt met redenen omkleed aan betrokkenen gemeld.
11. Indien het bevoegd gezag besluit de klacht niet zelf te behandelen, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie hanteert een eigen klachtenprocedure.

12. Indien een klacht direct bij de klachtencommissie wordt ingediend deelt die aan bevoegd gezag, klager en aangeklaagde mee dat de commissie de klacht onderzoekt.
13. Bij het indienen en afhandelen van klachten worden geen uitsluitingscriteria gehanteerd. Wel dient de klacht binnen drie maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
14. Indien aangeklaagde het bevoegd gezag is, dient de klacht te worden ingediend bij een vertrouwenspersoon of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Het bevoegd gezag stelt de Raad van Toezicht terstond op de hoogte. De vertrouwenspersoon of klachtencommissie adviseren in dit geval de Raad van Toezicht.
15. Indien een ingediende klacht wordt ingetrokken wordt dit door bevoegd gezag of klachtencommissie terstond aan betrokkenen meegedeeld.
16. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde, niet zijnde een vertrouwenspersoon.

Paragraaf 5 – Overige bepalingen

Artikel 11 – Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling via de eigen website en op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. Namen van en middelen om contact- en vertrouwenspersonen te bereiken worden in de schoolgids opgenomen.

Artikel 12 – Evaluatie

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

Artikel 13 – Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 14 – Slotbepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Het managementstatuut van Meerkring is van toepassing op de klachtenregeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Meerkring 2018".