KLACHTENREGELING

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

De klachtenregeling van de stichting OPO-R is gebaseerd op de Modelklachtenregeling waarover een akkoord is bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, schoolleidersorganisaties en besturenorganisaties.
Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Er wordt altijd eerst in overweging genomen of een intern traject voor de klachtbehandeling tot de mogelijkheden behoort. De school kan zelf veel doen om de problemen op te lossen en te voorkomen dat onvrede escaleert. De eerste stap is: klachten serieus nemen! Er zijn diverse trajecten die tot de oplossing van een klacht kunnen leiden. De vertrouwenscontactpersoon kan een dergelijk traject in gang zetten, maar dat kan ook de klager zelf of de schoolleider zijn.

KLACHTENREGELING ONDERWIJS

Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 3;
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, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
e. vertrouwenscontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 1;
f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
g. 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.

Behandeling van de klachten

1. De vertrouwenscontactpersoon
   - Namens het bevoegd gezag wordt op iedere school ten minste één vertrouwenscontactpersoon aangewezen die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. Daarnaast zal er stichtingsbreed één vertrouwenscontactpersoon worden aangewezen.
   - De vertrouwenscontactpersoon kan de klager ondersteunen over/bij de gang naar de vertrouwenspersoon.

Bestuursbureau Stichting Openbaar Primair Onderwijs-Rivierenland
Wethouder Schootslaan 5 4005 VG Tiel
T 0344 633 262 F 0344 633 484
bestuur@opo-r.nl www.opo-r.nl
NL72 RABO 0362 9805 19 KvK 30258935

- De vertrouwenscontactpersoon heeft een onafhankelijke positie en kan op een vertrouwelijke manier omgaan met informatie. De volgende typen klachten kunnen aan hen worden toevertrouwd:
  - ✓ klachten tussen leerlingen onderling,
  - ✓ klachten tussen leerling en personeel,
  - ✓ klachten tussen personeel onderling,
  - ✓ klachten tussen leidinggevenden en personeel.
- Hij/zij kan ook benaderd worden als er aanwijzingen zijn voor klachten.
- De vertrouwenscontactpersoon kan (ongevraagd) adviseren t.a.v. te ontwikkelen beleid.
- Hij/zij registreert de eigen werkzaamheden.

2. <u>De vertrouwenspersoon</u>
   - Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
   - De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, dan wel 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.
   - De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
   - Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
   - De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
   - De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
   - De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
   - De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

3. <u>De klachtencommissie</u>
   - Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
   - Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de landelijke commissie de LKC Onderwijsgeschillen. De LKC is gevestigd aan Zwarte Woud 2 te Utrecht. Postadres: Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. Website https://onderwijsgeschillen.nl/
   - De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
     - ✓ (on)gegrondheid van de klacht;
     - ✓ het nemen van maatregelen;
     - ✓ overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
   - De 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 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 klachtencommissie heeft beëindigd.
   - De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
   - De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en

hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.
Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Indienen van een klacht

- De klager dient de klacht in bij:
  a. het bevoegd gezag;
  b. de vertrouwenspersoon die door de stichting is aangesteld;
  c. de klachtencommissie.
- De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
- Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.
- Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan bevoegd gezag (vertrouwenspersoon) of klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger van een klacht is tot geheimhouding verplicht.
- Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
- Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
- Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

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.

Inhoud van de klacht

- De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- De klacht bevat ten minste:
  - ✓ de naam en het adres van de klager;
  - ✓ de dagtekening;
  - ✓ een omschrijving van de klacht.
- Indien hieraan niet is voldaan 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.
- 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.

Hoorzitting van de klachtencommissie

- De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

- De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
- Het verslag bevat:
  - ✓ de namen en de functie van de aanwezigen;
  - ✓ een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.
- Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.
- De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Advies van de klachtencommissie

- De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
- De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
- De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Besluitvorming door het bevoegd gezag

- 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 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.
- 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.
- De beslissing door het bevoegd gezag wordt 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.

Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
De klachtenregeling geldt voor iedere school binnen de stichting OPO-R; in de schoolgids wordt hiernaar verwezen.
De gegevens over geregistreerde incidenten worden anoniem opgenomen in het sociaal jaarverslag.[1]

[1] De invoering van een wettelijke verplichting om incidenten op scholen te registreren ten behoeve van de veiligheid is een jaar uitgesteld. Het wetsvoorstel is in de maak, maar is het niet mogelijk om de registratieverplichting met ingang van het schooljaar 2011-2012 in te voeren. De verplichte registratie van incidenten is onderdeel van een breder veiligheidsbeleid op scholen. Door incidenten zoals homodiscriminatie en geweldsincidenten te registreren, krijgen scholen beter inzicht in de eigen veiligheidssituatie. Bovendien kan er een landelijk beeld gevormd worden van de omvang en de aard van incidenten.

Bestuursbureau Stichting Openbaar Primair Onderwijs-Rivierenland
Wethouder Schootslaan 5 4005 VG Tiel
T 0344 633 262 F 0344 633 484
bestuur@opo-r.nl www.opo-r.nl
NL72 RABO 0362 9805 19 KvK 30258935