

**Stichting Openbaar Onderwijs
Land van Altena**

Klachtenregeling



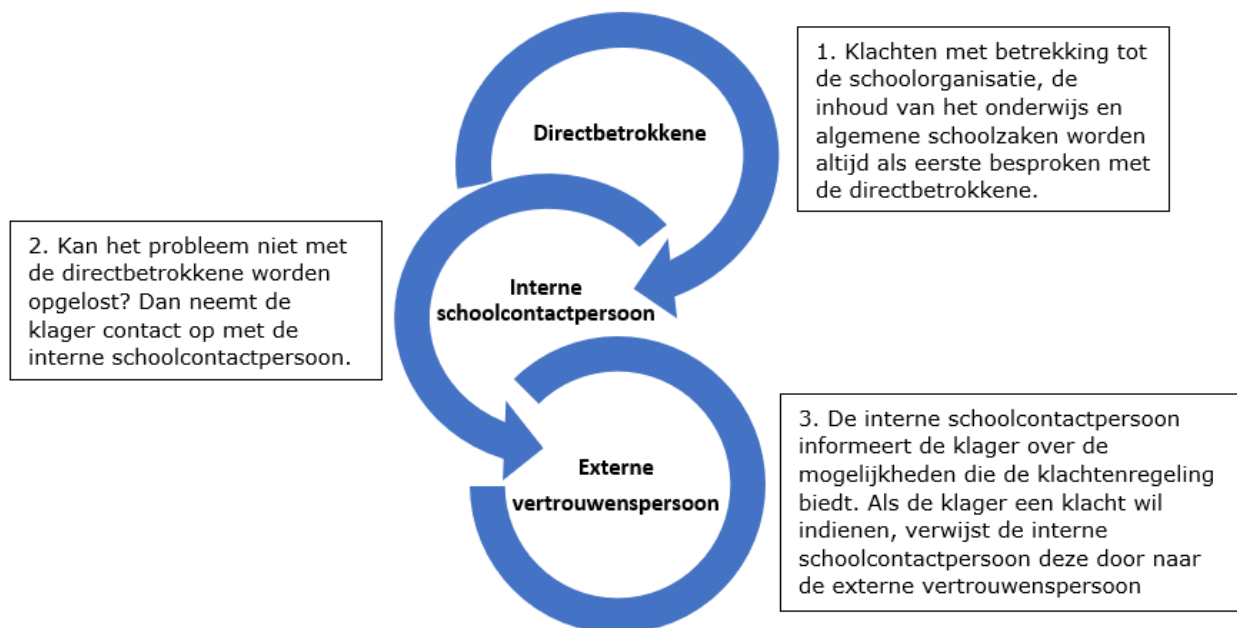
**Stichting
Openbaar
Onderwijs**
Land van Altena

Inleiding

Het bieden van veilig en goed onderwijs op school in het belang van leerlingen, ouders en medewerkers is erg belangrijk. Volgens de kwaliteitswet is het voor schoolbesturen in het basisonderwijs, voortgezet onderwijs en (voortgezet) speciaal onderwijs verplicht om een klachtenregeling te hanteren binnen een school. Deze klachtenregeling biedt de mogelijkheid aan leerlingen, ouders en medewerkers om op een laagdrempelige manier klachten in te dienen.

In deze klachtenregeling wordt uitgelegd op welke manier een klacht ingediend kan worden en hoe deze in behandeling wordt genomen. Daarnaast wordt ingegaan op de rol van de interne schoolcontactpersoon en van de externe vertrouwenspersoon. Wij doen ons best om voor iedereen veilig en goed onderwijs te bieden. Maar soms kan het ook zijn dat iemand het ergens niet mee eens is. In zulke gevallen kan er een klacht ontstaan, welke met behulp van deze klachtenregeling ingediend kan worden. Door middel van deze klachten streven wij ernaar om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. De klachten worden dan ook erg zorgvuldig behandeld.

Klachtroutes:



1. Klachten over zaken als (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten worden met de externe vertrouwenspersoon besproken.



2. De externe vertrouwenspersoon begeleidt bij en adviseert over de stappen die ondernomen kunnen worden om een klacht in te dienen. Daarnaast ondersteunt de externe vertrouwenspersoon bij een eventuele aangifte bij politie/justitie.

Er is ook sprake van een aangifte- en meldplicht. Hiermee worden alle personeelsleden van de onderwijsinstellingen (dus ook de interne schoolcontactpersonen) verplicht om bij een vermoeden van een zedenmisdrijf tegen een minderjarige leerling in de onderwijssituatie, direct te melden bij het bevoegd gezag. Het schoolbestuur is altijd verplicht om aangifte te doen bij de politie. Het onderzoek naar dergelijke misdrijven is in handen van politie en justitie.

De klachtenregeling kan in de praktijk juridische gevolgen hebben. Dat wil zeggen dat het klachtrecht niet vrijblijvend is, maar dat het ook juridische gevolgen met zich mee kan brengen. Schoolbesturen kunnen schadeplichtig zijn of worden wanneer zij ongewenste situaties langdurig laten voortduren, wanneer zij de zorgplicht niet nakomen en wanneer zij adviezen van de klachtencommissie niet opvolgen. Klachten vormen belangrijke informatie en een zorgvuldige behandeling van deze klachten kan dergelijke juridische gevolgen voorkomen.

1. Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a) **School**: een school als bedoeld in de WPO;
 - b) **Commissie**: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c) **Klager**: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een personeelslid, waaronder inbegrepen (een lid van) het bevoegd gezag, de directie, onderwijzend of onderwijsondersteunend personeel evenals een natuurlijk persoon die functioneel betrokken is bij de organisatie, waaronder bijvoorbeeld een vrijwilliger, stagiair of (een lid van) de oudergeleding van de Medezeggenschapsraad, 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 verweerder;
 - e) **Interne schoolcontactpersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f) **Externe vertrouwenspersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g) **Verweerder**: een personeelslid, waaronder inbegrepen (een lid van) het bevoegd gezag, de directie, onderwijzend of onderwijsondersteunend personeel evenals een natuurlijk persoon die functioneel betrokken is bij de organisatie, waaronder bijvoorbeeld een vrijwilliger, stagiair of (een lid van) de oudergeleding van de Medezeggenschapsraad, tegen wie een klacht is ingediend;
 - h) **Benoemingsadviescommissie**; een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.
 - i) **Bevoegd gezag**; voorzitter College van Bestuur.

2. Behandeling van klachten

Paragraaf 1: De interne schoolcontactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak interne schoolcontactpersoon

1. Er is op iedere school tenminste één interne schoolcontactpersoon die de klager informeert over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne schoolcontactpersoon deze door naar de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne schoolcontactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat 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 externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereikt, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of 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 werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht om zaken die hij in zijn hoedanigheid verneemt, vertrouwelijk te behandelen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4: Landelijke klachtencommissie

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Als het niet lukt om samen een oplossing te vinden, dan kan de Landelijke Klachtencommissie een advies uitbrengen.

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a) Het bevoegd gezag; of
 - b) De klachtencommissie.
2. De 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 externe vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij 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.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een andere orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt direct door de ontvanger als bedoeld in artikel 7 eerste lid, een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
 - a) De naam en het adres van de klager;
 - b) De dagtekening;
 - c) 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 verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Paragraaf 4: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 7: Beslissing op advies.

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder 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.

Artikel 8: Rehabilitatie

Wanneer blijkt dat een verweerder onterecht beschuldigd is geweest, dan kan de verweerder klager worden en een klacht indienen tegen de valse klager of tegen de schoolleiding als de verweerder de interne procedure niet juist acht. Ook heeft de verweerder het recht op rehabilitatie en moet de schoolleiding er alles aan doen om de naam van de verweerder te zuiveren.

3. Slotbepalingen

Artikel 9: Openbaarheid

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

Artikel 10: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne schoolcontactpersoon en externe vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 11: Wijziging van het reglement

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

Artikel 12: 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 onderwijs'.
4. Deze regeling is voor het eerst vastgesteld op 1 augustus 2010, daarna op 1 augustus 2014 en tot slot op 1 januari 2020.

De regeling is vastgesteld, met de instemming van de GMR uitgesproken en genotuleerd in haar vergadering van 27-01-2020.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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. Daarom 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, leraren in opleiding en stagiaires.

Artikel 1 onder g

In sommige klachtenregelingen staat bij de verweerder dezelfde opsomming als bij de klagende partij. Dit zou kunnen betekenen dat leerlingen over leerlingen komen klagen, ouders over ouders, leerlingen over ouders, etc. Dit is niet wenselijk, omdat daarmee het beeld wordt opgeroepen dat iedereen over iedereen kan klagen, ongeacht de functionele betrokkenheid bij de school.

Artikel 2

De interne schoolcontactpersoon 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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De interne schoolcontactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 3 lid 3

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie.

Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken. Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. 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 lid 7

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a Wpo, artikel 3 Wvo).

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne school-contactpersoon als externe vertrouwenspersoon van toepassing. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven.

Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken. Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. 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 voeren. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht. Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 5 lid 1

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de Landelijke Klachten Commissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

Artikel 7 lid 1

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in de artikel 14, zevende lid Wpo, artikel 24b, zevende lid Wvo en artikel 23, zevende lid Wec.

Artikel 8

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Op grond van artikel 10 onder g WMS (wet medezeggenschap op scholen) heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.