



KLACHTENREGELING



Inleiding

Wanneer men het niet eens is met gedragingen of beslissingen van een medewerker van SOOOG, of juist het nalaten van gedragingen of het niet nemen van een beslissing dan kan men een klacht indienen. Klachten kunnen worden ingediend door ouders, leerlingen en medewerkers. De klachtbehandeling is vastgelegd in de klachtenregeling.

De klachtenregeling is bedoeld voor individuele gevallen. De regeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van de klacht. Uitgangspunt is dat de klacht zoveel mogelijk door de betrokken partijen binnen de school wordt opgelost.

Om de klager zo nodig bij te kunnen staan heeft SOOOG een externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersonen van Buro Vertrouwenspersonen zijn:

Peta Twijnstra en Grietje de Vries

info@burovertrouwenspersonen.nl

www.burovertrouwenspersonen.nl

058-7440022

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het college van bestuur van SOOOG,
Postbus 65, 9670 AB WINSCHOTEN

Men kan er ook voor kiezen om de klacht naar de externe klachtencommissie te sturen.
SOOOG is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.



Klachtenregeling

Artikel 1: Begripsbepalingen

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) klachtencommissies: Landelijke klachtencommissie als bedoeld in art. 2, lid 1.
- 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) interne klachtencoördinator: de functionaris werkzaam op het bestuursbureau die als aanspreekpunt bij klachten fungeert;
- f) contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- h) vertrouwensinspecteur: de van de Rijksinspectie voor het onderwijs deel uitmakende vertrouwensinspecteur als bedoeld in art. 5a van de Wet op het primair onderwijs, in art. 5a van de Wet op de expertisecentra en de artikelen 115a en 128a van de Wet op het voortgezet onderwijs;
- 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;

Artikel 2: Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (LKC) voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs, zetelend te Utrecht.

Artikel 3 : Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voordracht van een benoemingsadviescommissie samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende geledingen van de MR.
3. De contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt bij klachten en verwijst zonodig naar bestuur, Interne klachtencoördinator of de vertrouwenspersoon. Indien de klager dit wenst wordt de directie van de school ingelicht.

Artikel 4: Aanstelling en taken interne klachtencoördinator

1. Binnen het bestuursbureau wordt een functionaris aangewezen die de functie van interne klachtencoördinator vervult;
2. Klachten die rechtstreeks bij het bevoegd gezag binnenkomen dan wel via de contactpersoon of de LKC worden gemeld, worden door de interne klachtencoördinator in behandeling genomen;
3. De interne klachtencoördinator gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. De interne klachtencoördinator brengt advies uit aan het College van Bestuur over de afhandeling van de klacht.

Artikel 5: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten over ongewenste omgangsvormen ((seksuele)intimidatie, discriminatie, agressie en pesten).
2. Met de externe vertrouwenspersoon wordt een dienstverleningscontract afgesloten.
3. Voor de vertrouwenspersoon is een functieomschrijving vastgesteld, welke als bijlage bij deze regeling wordt gevoegd.
4. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. 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.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 6: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a) het bevoegd gezag; of
 - b) De landelijke klachtencommissie; het reglement van de LKC is als bijlage bij deze regeling gevoegd.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
4. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
5. De klacht bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de klacht.
6. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vijfde 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 vijfde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

7. 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.
8. Het bevoegd gezag kan een klacht die rechtstreeks bij het bevoegd gezag is ingediend is zelf afhandelen, wanneer 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.
9. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
10. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
11. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
12. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7: Beslissing op advies LKC

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de LKC 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, wanneer de klacht is behandeld door de LKC, vergezeld van het advies van deze commissie 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.
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.

Artikel 8: 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 9: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de interne klachtencoördinator 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 gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, 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 Openbaar Onderwijs Oost Groningen'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2012



Algemene toelichting

Schoolbesturen zijn verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders, leerlingen en personeel 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.

Met deze 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).

Naast ouders en leerlingen kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

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.

Deze regeling is derhalve niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een bevoegd gezag van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen het College van Bestuur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de directeur" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van

een klachtencommissie.

De benoemingsadviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag. De contactpersoon, de vertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie worden op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de commissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

In de 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.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

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. Bovendien is in artikel 6, 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 3

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. De contactpersoon mag geen deel uit maken van het management van de school.

Artikel 5

Er dient een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te worden benoemd 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 leiden.

Artikel 5, 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 5, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, de locatieleider of met de directie 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 5, vierde lid

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

Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de landelijke 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 een 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 6, negende lid

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

Artikel 6, elfde 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 6, twaalfde lid

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 7

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 privacy-overwegingen 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, 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, de CAO-PO en de Awb, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. 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.

Artikel 8

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de vertrouwenspersoon, de contactpersoon, de interne klachtencoördinator en de adresgegevens en het telefoonnummer van de LKC moeten in de schoolgids worden vermeld.

