

KLACHTENREGELING NIEUWE REGENTESSESCHOOL

Het bestuur van de Nieuwe Regenteschool (NRS), nader te noemen het bevoegd gezag; gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs; na verkregen instemming van de medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: de Nieuwe Regenteschool te Utrecht;
 - b. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
 - 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. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - 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;

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De contactpersoon en de vertrouwenspersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat 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 begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. 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.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 2: De klachtencommissie

Artikel 4: De klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs (LKC/VBS), Postbus 95572, 2509 CN Den Haag.
2. De klachtencommissie geeft 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.
3. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Paragraaf 3: De procedure bij de klachtencommissie

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 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 ander 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.

Artikel 6: Regeling Landelijke Klachtencommissie VBS

1. Voor de procedure bij de klachtencommissie wordt verwezen naar de als bijlage 2 gevoegde Regeling Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de VBS.

Paragraaf 4: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 7: Beslissing op advies

1. Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de landelijke klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van zes weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de landelijke klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. 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.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

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 klachtencommissie 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 klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling NRS'.
3. De als bijlage 1 gevoegde toelichting maakt deel uit van de klachtenregeling NRS
4. De als bijlage 2 gevoegde Regeling Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de VBS maakt onderdeel uit van de klachtenregeling NRS.
5. Ten behoeve van de implementatie van de klachtenregeling is bijlage 3 opgenomen, die onderdeel uitmaakt van de klachtenregeling NRS. ‘

Bijlage 1

TOELICHTING OP KLACHTENREGELING NRS

Algemene toelichting

Schoolbesturen zijn uit hoofde van de zogenoemde Kwaliteitswet verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens deze wet 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.

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). De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) 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 als bijlage 2 gevoegde Regeling Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de onderhavige klachtenregeling worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

Deze regeling is ook 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 de directeur 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.

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 op Klachtenregeling NRS

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 7, 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 2

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 verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke 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 leiden.

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.

Artikel 3, 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 3, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur 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 3, zevende lid

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

Bijlage 2

REGELING LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS INGESTELD DOOR DE VBS.

Begripsbepalingen

Artikel 1

1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. de landelijke klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2;
- c. klager: een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel of (een lid van) de directie, die een klacht heeft ingediend, dan wel degene die ingevolge artikel 11, tweede lid, als zodanig is erkend;
- d klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. aangeklaagde: een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of (een lid van) het bevoegd gezag tegen wie een klacht is ingediend, dan wel degene die ingevolge artikel 11, tweede lid, als zodanig is erkend;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3 van de modelklachtenregeling Primair en Voortgezet onderwijs zoals die door de besturenorganisaties is verspreid;
- g. VBS: Vereniging 'Verenigde Bijzondere Scholen voor onderwijs op algemene grondslag".

Instelling en aansluiting

Artikel 2 Instelling en instandhouding van de landelijke klachtencommissie

1. De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder te noemen de landelijke klachtencommissie) is een commissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs. Zij is ingesteld en wordt in stand gehouden door de VBS.
2. De landelijke klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die wordt bezoldigd door de VBS.

Artikel 3 Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie

1. Aansluiting van het bevoegd gezag van een school bij de landelijke klachtencommissie geschiedt door indiening van een door het bevoegd gezag ondertekende verklaring bij de VBS. Uit deze verklaring dient te blijken dat het bevoegd gezag over de aansluiting de instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsra(a)d(en) heeft verkregen.
2. Aansluiting geschiedt voor alle scholen ressorterend onder het bevoegd gezag.
3. Behoudens opzegging bij aangetekend schrijven vóór 1 oktober van het lopende kalenderjaar wordt de aansluiting steeds met één kalenderjaar verlengd.
4. Beëindiging van de aansluiting ontslaat het bevoegd gezag niet van het nakomen van de op het ogenblik van de beëindiging reeds bestaande verplichtingen tegenover de VBS of tegenover de landelijke klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie

Artikel 4 Taken

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 alsmede de ambtelijk secretaris 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
3. De landelijke klachtencommissie brengt jaarlijks aan de VBS schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5 Samenstelling

1. De landelijke klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter;
2. Indien de klachtencommissie zulks wenselijk acht kan zij terzake van een te behandelen klacht de VBS verzoeken een extern deskundige als commissielid te benoemen.
3. De voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter, de leden en de ambtelijk secretaris worden benoemd door de VBS.

Artikel 6 Vereisten voor het lidmaatschap van de klachtencommissie

1. Voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid van de klachtencommissie die de klacht behandelt, kan niet zijn hij die werkzaam is bij of deel uitmaakt van het bevoegd gezag van de school die bij de klacht betrokken is, noch hij die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie is bij voorkeur iemand die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft verkregen op grond van een met goed gevolg afgelegd doctoraal examen in het Nederlands recht aan een Nederlandse universiteit.

Artikel 7 Zittingsduur

De leden van de landelijke klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar. Zij kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 8 Kosten van de commissie

1. Aan de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, de leden en de ambtelijk secretaris van de commissie worden door de VBS de in hun functie gemaakte reis- en verblijfkosten vergoed. Door de VBS wordt voorzien in een vacatieregeling.
2. De kosten van de commissie komen ten laste van de bij haar aangesloten bevoegde gezagsorganen volgens een door de VBS te treffen regeling.

De procedure

Artikel 9 Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk in bij:
 - a. het bevoegd gezag of
 - b. de landelijke klachtencommissie.

2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden dat de klacht door hem op schrift gesteld wordt, kan een klacht mondeling worden ingediend ten kantore van het secretariaat. Het ambtelijk secretariaat maakt terstond een verslag op dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat dit op eenvoudige wijze kan geschieden. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling aan de klachtencommissie indien de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie, pesten, geweld of discriminatie.
5. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon alvorens de klachtencommissie wordt ingeschakeld, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Nadat de klacht en alle in verband daarmee van belang te achten stukken van de klager zijn ontvangen, zonodig na herstel van verzuim als bedoeld in artikel 11 derde lid, deelt de commissie binnen twee weken aan het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school mee dat een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De commissie kan van de gemachtigde een schriftelijke volmacht verlangen.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke klachtencommissie de klacht intrekt, wordt de behandeling van de klacht stopgezet. De landelijke klachtencommissie deelt dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school mee. De commissie kan in voorkomende gevallen niettemin gebruik maken van haar bevoegdheid een ongevraagd advies uit te brengen.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
 - c. de naam en het adres van het bevoegd gezag;
 - d. een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
 - e. de dagtekening.
2. In bijzondere gevallen kan de commissie ook personen als klager respectievelijk aangeklaagde erkennen die niet behoren tot de in artikel 1 onder c. en e. genoemde categorieën.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste 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 eerste lid dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school gemeld.
5. Indien de klager geen belang (meer) heeft bij de behandeling van zijn klacht kan de klacht eveneens niet-ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 12 Het inwinnen van inlichtingen

De landelijke klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

Artikel 13 Vereenvoudigde behandeling

Totdat de klager en de aangeklaagde zijn uitgenodigd om op de zitting van de commissie te verschijnen, kan de commissie het onderzoek naar de klacht sluiten en terstond uitspraak doen indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat:

- de commissie onbevoegd is;
- de klacht niet-ontvankelijk is;
- de klacht kennelijk ongegrond is.

Artikel 14 Schriftelijke behandeling

Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de aangeklaagde kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de aangeklaagde ingediende verweerschrift, waarna de aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende repliek. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.

Artikel 15 Hoorzitting

1. 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 in beginsel plaats binnen acht weken na ontvangst van de klacht. De landelijke klachtencommissie heeft de mogelijkheid deze termijn eenmaal met vier weken te verlengen.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de landelijke klachtencommissie anders bepaalt.
3. De landelijke klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. 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.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag opgemaakt. Dit verslag bevat een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd en wordt na vaststelling ter kennis van de klager en de aangeklaagde gebracht. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter of zijn vervanger, en door de ambtelijk secretaris of bij diens afwezigheid door een ander commissielid dan de voorzitter.
6. Indien klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord, kan met het maken van een bandopname worden volstaan.

Artikel 16 Oordeel en advies

1. De landelijke klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. De landelijke klachtencommissie geeft een gemotiveerd oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school.
3. De landelijke klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
4. Het oordeel van de commissie wordt meegedeeld binnen zes weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de landelijke klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

Artikel 17

Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de landelijke klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van zes weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen

omkleed mededeling aan de klager en de landelijke klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

Artikel 18 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat behalve de (plaatsvervangend) voorzitter ten minste twee leden van de landelijke klachtencommissie aanwezig zijn.

Artikel 19 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de landelijke klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 20 Termijnbepaling en schoolvakanties

Bij de vaststelling van de termijnen als genoemd in bovenstaande artikelen worden de dagen van de schoolvakanties niet meegerekend.

Slotbepalingen

Artikel 21 Wijziging

Deze regeling kan door de VBS worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de landelijke klachtencommissie.

Artikel 22 Overige bepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "regeling landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs" afgekort regeling LKC-VBS .
2. Deze regeling is in werking getreden op 9 december 1998 en gewijzigd op 1 april 2001

Artikelsgewijze toelichting

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

Artikel 4. eerste lid.

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 9, 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 landelijke 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 landelijke klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst het oordeel en advies van de landelijke klachtencommissie te vragen. De positie van de aangeklaagde is gediend met een onafhankelijk oordeel van de landelijke klachtencommissie. Ook bij gereede twijfel of sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling het oordeel en advies te vragen van de landelijke klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan. Een en ander neemt niet weg dat het sterk aanbeveling verdient eerst ter plaatse een oplossing te zoeken, al dan niet via inschakeling van de vertrouwenspersoon. Het vijfde lid van dit artikel verwijst hiernaar.

Artikel 9, tweede lid.

Anders dan op de hier voorgeschreven wijze kan een mondelinge klacht niet worden ingediend. De voorgeschreven wijze van handelen beoogt in het belang van zowel de klager als de aangeklaagde ieder misverstand omtrent de inhoud van de mondelinge klacht uit te sluiten.

Artikel 9, vijfde lid

Zoals hiervoor gesteld is het in beginsel regel dat eerst op lokaal niveau wordt getracht tot een oplossing te komen, zonder ook maar iets af te doen aan het recht van de klager om zich tot de landelijke klachtencommissie te wenden.

Artikel 9, zevende lid.

De landelijke klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde klacht sturen waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet altijd van direct belang voor de aangeklaagde. In zo'n geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dus wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 9, achtste 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. Indien de gemachtigde geen advocaat is, wordt een schriftelijk machtiging bij de klacht gevoegd.

Artikel 10.

Als de klager de klacht intrekt, wordt de procedure niet voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. De commissie kan niettemin besluiten een ongevraagd advies als bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de regeling uit te brengen. Dat zal bijvoorbeeld het geval zijn, indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken.

Artikel 11, eerste lid.

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 11, tweede lid.

Van een bijzonder geval als hier bedoeld kan bijvoorbeeld sprake zijn bij seksuele intimidatie, pesten en geweld. Personen waarom het dan kan gaan zijn ex-leerling, ex-ouders of ex-leerkrachten, dan wel “personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap”.

Artikel 12.

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag. Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de landelijke klachtencommissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie jegens de klager en de aangeklaagde. De landelijke klachtencommissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen. Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

Artikel 15, tweede lid.

De landelijke klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde anders dan voorgeschreven niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Dit kan het geval zijn als één van beide partijen dit niet wenst, maar soms zal de commissie het in het belang van de zaak achten deze wens te negeren.

Tot Slot

De landelijke klachtencommissie heeft op grond van eigen ervaring vastgesteld dat de naleving van een aantal termijnen opgenomen in de model-klachtenregeling in de praktijk problematisch blijkt te zijn. Om die reden zijn in de regeling deze termijnen verruimd zonder aan de strekking van de model-klachtenregeling iets af te doen.

Bijlage 3: implementatie klachtenregeling

NAAR EEN VERBETERDE KLACHTENREGELING

INLEIDING

De klachtenregeling in het onderwijs is in 1998 ingevoerd als uitvloeisel van de zogenaamde Kwaliteitswet (invoering schoolplan, schoolgids en klachtrecht). De klachtenregeling is in haar uitwerking nadrukkelijk een regeling van het veld zelf, waar OCW inhoudelijk geen bemoeienis mee heeft (gehad). In de sectorwetten voor PO en VO zijn wel enkele kaderstellende bepalingen opgenomen waarbinnen het veld de klachtafhandeling moet afwikkelen. De organisaties in het onderwijs voor bestuur en management, schoolleiders, werknemers, ouders en leerlingen zijn met OCW wel overeengekomen het functioneren van de klachtenregeling te evalueren en zo nodig te verbeteren. Uit diverse gegevens over de werking van de klachtenregeling is gebleken dat er redenen zijn de klachtenregeling te verbeteren. Het gaat daarbij om zowel:

- de fase voorafgaand aan het indienen van een klacht,
- de fase waarin de klacht wordt behandeld door een klachtencommissie,
- als de fase van het gevolg geven aan de niet bindende uitspraak van de klachtencommissie.

De genoemde organisaties zien in de uitkomsten van deze gegevens aanknopingspunten de huidige regeling tegen het licht te houden en waar nodig te verbeteren.

Samenhang

OCW heeft in samenspraak met de betrokken organisaties hiertoe een tijdelijke werkgroep in het leven geroepen. De opdracht aan de werkgroep is het doen van voorstellen om te komen tot een verbetering van de klachtenregeling binnen de huidige wettelijke kaders, die worden gedragen door de gezamenlijke organisaties. Op basis van de doorgevoerde verbeteringen zal de aangepaste klachtenregeling drie jaar gaan functioneren. Na deze periode vindt een evaluatieonderzoek plaats. Eveneens in samenspraak met de betrokken organisaties heeft OCW een expertgroep ingesteld met als taak te onderzoeken of, en zo ja hoe, de huidige opzet van de klachtenregeling PO/VO gewijzigd zou moeten worden. De expertgroep is in februari 2006 met haar werkzaamheden begonnen. De uitkomsten van dit onderzoek zijn naar verwachting medio 2006 beschikbaar.

De expertgroep neemt hierbij kennis van het advies van de werkgroep en zal dit betrekken bij het uit te brengen eigen advies. Tezijnertijd zal worden gezien of en in welk opzicht het advies van de expertgroep gevolgen heeft voor de voorstellen van de gezamenlijke organisaties voor de verbeterde klachtenregeling.

Informatie

Deze notitie bevat de door de hierboven genoemde organisaties gedragen verbeteringsvoorstellen. De notitie is (mede) als verantwoording van de werkzaamheden aangeboden aan de Minister van Onderwijs. Het is de bedoeling dat de verbeteringen integraal worden doorgevoerd in het gehele primair en voortgezet onderwijs.

Dit betekent:

- Een intensieve voorlichtingscampagne richting schoolbesturen, schoolleiding, werknemers, ouders en leerlingen: hoe beter om te gaan met klachten, een en ander gebaseerd op de verbeterpunten uit deze notitie en hoe de nazorg beter op te pakken.

-
- Daarnaast gaat nadrukkelijk worden gecommuniceerd met (de instandhouders¹ van) de klachtencommissies: hoe de eigen werkwijze te verbeteren, hoe het eigen reglement te verbeteren, etc. Hierbij dient ook aandacht te worden gegeven aan de onafhankelijke positie van klachtencommissies ten opzichte van schoolbesturen die, veelal, de commissies benoemen en instandhouden.

Los hiervan zullen ook de medezeggenschapsraden goed moeten worden geïnformeerd over de voorgestelde wijzigingen en zullen zij waar nodig hiermee moeten instemmen (artikel 8 en 9 WMO; artikel 10 van de WMS, waarin wordt geregeld dat de hele MR instemmingsrecht heeft ten aanzien van de klachtenregeling).

De verbeteringen hebben betrekking op de hierboven genoemde drie fasen:

- I het voortraject (blz. 5),
- II het traject van de daadwerkelijke behandeling van de klacht (blz. 9)
- III het natraject (blz. 11).

Per fase worden de verbeterpunten behandeld en wordt aangegeven wie wanneer in eerste instantie in actie moet komen.

I Het voortraject: wordt het een klacht, ja of nee

Voorkomen is beter dan genezen. Iedereen is het er over eens, dat zoveel als mogelijk moet worden voorkomen dat een bepaalde onvrede uitmondt in een formele klacht bij een klachtencommissie. Scholen moeten daarom het belang van het goed omgaan met klachten inzien: hoe ze te voorkomen, hoe ze zelf op te lossen, hoe er van te leren. (Het is niet voor niets dat de klachtenregeling is geïntroduceerd in het kader van de Kwaliteitswet uit 1998!) Het voorkomen dat het tot een formele klacht komt, is ook voor de klagers van belang. De ervaring leert dat een formele klachtenprocedure de verhoudingen tussen klager en school geen goed doet en dat het een zeer emotionele aangelegenheid is (voor alle betrokkenen). Het voortraject is daarom misschien wel de belangrijkste van de drie te onderscheiden fasen. Hierbij is het ook van belang dat de op een school gehanteerde klachtenprocedure eenduidig en bij een ieder (dus ook de ouders!) bekend is. Nogmaals: voorkomen is beter dan genezen! Overigens staat het de klager vrij direct een formele klacht bij een klachtencommissie in te dienen.

Voor deze fase, maar ook voor de fasen II en III, geldt dat het bevoegd gezag te allen tijde zijn rol moet blijven spelen: voorkomen dient te worden dat gedurende de procedure personen worden beschadigd en dat de klager en/of het kind van de klager (en gedurende de procedure alle betrokkenen) nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van een klacht.

Een en ander laat onverlet, dat een klacht waarbij sprake is van een vermoedelijk zedenmisdrijf wordt gemeld bij de (vertrouwens)inspecteur en bij de politie.

A. Verbeterpunten:

1. Het vervaardigen van voorlichtingsmateriaal

(gericht op de verschillende doelgroepen: 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) met daarin aandacht voor:

- hoe het ontstaan van formele klachten te voorkomen,
- hoe als school met klachten om te gaan,
- hoe als school voorlichting aan de verschillende doelgroepen te geven (onder meer met een standaardtekst voor de schoolgids, het op het briefpapier van de school

¹ Waar hier wordt gesproken over instandhouders, dan zijn dit in veel gevallen de organisaties voor bestuur en management, maar ook (lokale/regionale) commissies die door derden zijn opgericht en commissies per school.

vermelden bij welke klachtencommissie het bestuur is aangesloten, informatie over hoe het er tijdens een hoorzitting van een klachtencommissie aan toe gaat, er geen misverstanden over laten bestaan dat de uitspraak van een klachtencommissie een advies aan het bevoegd gezag is),

- hoe in het kader van de kwaliteitswet de MR te betrekken bij de gevolgen van de besluitvorming door het bevoegd gezag terzake van de afhandeling van klachten,
- hoe er voor te zorgen in contact/gesprek met de betrokkenen te blijven in geval van een klacht (het probleem van de klager zien als een gezamenlijk probleem en hier samen aan blijven werken),
- hoe het natraject er uit ziet,
- de positie van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon.

Dit voorlichtingsmateriaal moet voor alle scholen in Nederland eenduidig zijn. Het bestaande voorlichtingsmateriaal zal moeten worden herschreven. Met de Inspectie zal worden overlegd hoe hier op toe te zien (de Inspectie kan dit speerpunt van toezicht laten zijn).

2. Herpositionering van contact- en vertrouwenspersoon.

Sterk wordt aanbevolen dat aan iedere school een contactpersoon en een vertrouwenspersoon is verbonden. Dit gaat verder dan de wettelijke voorschriften (onder andere inzake het huidige klachtrecht in het onderwijs), maar sluit wel goed aan bij een bestaande praktijk. In de huidige door alle organisaties gezamenlijk vastgestelde modelklachtenregeling wordt immers al uitgegaan van een contactpersoon en vertrouwenspersoon. Vanwege het belang dat de organisaties hechten aan met name de vertrouwenspersoon, zal in de voorlichting naar het veld deze figuur nadrukkelijk aandacht krijgen (zie verder onder 2b). De organisaties bevelen aan de bestaande praktijk van het werken met een contactpersoon en een vertrouwenspersoon te continueren. De organisaties vragen de expertgroep te bezien of dit wettelijk moet worden geregeld.

2a De contactpersoon

De contactpersoon is een persoon die binnen de school aanwezig is om mensen met vragen over het hoe om te gaan met (het indienen van) een klacht de juiste weg te wijzen en te zorgen voor de eerste opvang van de klager. Het schoolnabij aanstellen van de contactpersoon zal de laagdrempeligheid van de klachtenregeling benadrukken.

2b De vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is een persoon, bij voorkeur van buiten de school, die de klager c.q. aangeklaagde, op onafhankelijke wijze, ondersteunt. De vertrouwenspersoon kan werkzaam zijn voor meerdere (clusters van) scholen.

Eenzijds kan de vertrouwenspersoon iemand zijn die de klager/aangeklaagde 'emotioneel' bijstaat. Anderzijds kan de klager/aangeklaagde zich laten bijstaan door een persoon die optreedt als gemachtigde.

Het verdient aanbeveling per school te werken, gegeven de aard van klachten die kunnen spelen, met tenminste twee vertrouwenspersonen (bij voorkeur een man en een vrouw).

De taakomschrijving van de vertrouwenspersoon dient eenduidig en helder omschreven te worden.

De vertrouwenspersoon kan, als de aard van de klacht dit toelaat en de klager dit wenst, een proces van bemiddeling adviseren. Nadrukkelijk wordt gesteld dat de bemiddelaar en de vertrouwenspersoon niet een en dezelfde figuur kunnen zijn. Lost bemiddeling niets op of komen klager en aangeklaagde (bijgestaan door vertrouwenspersonen) er onderling op een andere wijze niet uit, dan is het aan de klager al dan niet de formele klachtenprocedure op te starten, waarbij de vertrouwenspersoon een ondersteunende rol kan vervullen.

Tijdens de klachtenprocedure heeft de vertrouwenspersoon de volgende taken:

- de klager/aangeklaagde ondersteunen in de klachtenprocedure,
- voorlichting geven over de klachtenprocedure,
- in overleg met de klager het contact met de school gaande houden,
- de klager/aangeklaagde indien gewenst begeleiden tijdens de hoorzitting.

Indien gewenst en met een juiste inzet van de vertrouwenspersoon in het voortraject, kan in veel gevallen een bijdrage worden geleverd aan het oplossen van het probleem en dus een gang naar de klachtencommissie worden voorkomen.

De positie van de vertrouwenspersoon moet, voorzover en waar die voorkomt, gegeven de aard van klachten die kunnen spelen, in de model klachtenregeling en het reglement van de klachtencommissie uniform worden beschreven.

In het voorlichtingsmateriaal moet de positie van zowel de vertrouwenspersoon als de contactpersoon nader worden onderstreept.

Voor beide functionarissen geldt dat een benoeming door het bevoegd gezag alleen kan plaatsvinden met voldoende draagvlak in alle geledingen, inclusief de MR. Het is belangrijk dit te benadrukken omdat niet de indruk mag ontstaan dat door de benoeming door het bevoegd gezag de contactpersoon en de vertrouwenspersoon niet onafhankelijk zouden kunnen functioneren.

3. Verbeteren (communicatieve) vaardigheden van het personeel in de omgang met ouders en conflicthantering.

Het omgaan met klachten en de klachtenregeling vraagt van personeel en directie om specifieke vaardigheden. Het gaat daarbij om een professionele benadering, ontdaan van eigen emoties. Daarmee moet reeds een begin worden gemaakt tijdens de initiële opleiding. Verder zal het onderdeel moeten uitmaken van de jaarlijkse bijscholing van teams. Het belang hiervan zal in de voorlichting worden benadrukt. OCW verricht onderzoek naar wat er op dit moment in de opleidingen, initieel en postinitieel, al voorhanden is aan training van (aanstaande) leraren in het goed communiceren met ouders. Naar verwachting zijn de resultaten van dit onderzoek in de zomer van 2006 beschikbaar.

II Bij de klachtencommissie: de formele fase

De wijze waarop klachtencommissies 'recht' spreken dient voor wat betreft de procedures gelijk te zijn. Hoewel onderzoek bij de landelijke en grote regionale klachtencommissies heeft laten zien dat de procedures niet veel uiteenlopen, vinden de organisaties het toch belangrijk dat de klachtencommissies zoveel mogelijk op een uniforme wijze en volgens een eigen kwaliteitsstandaard werken. Het schept duidelijkheid voor klager en aangeklaagde en gevoelens van willekeur kunnen zo worden voorkomen. De punten genoemd onder B.1. zijn punten waar naar de mening van de organisaties verbeterlagen mee kunnen worden gemaakt. Het is aan de klachtencommissies zelf dit op te pakken.

B. Verbeterpunten

1. Voor klachtencommissies geldt een aantal dezelfde voorschriften.

Hiermee moet duidelijk worden:

a. voorafgaand aan de zitting van de klachtencommissie:

- wat klagers tijdens een hoorzitting te wachten staat (de procesgang moet inzichtelijk zijn),

- of kenbaar wordt gemaakt wie de klacht behandeld,
 - wie wel/niet kunnen klagen,
 - of klager en aangeklaagde zich inhoudelijk laten bijstaan door derden,
 - wat de gang van zaken is als een van de partijen niet ter zitting verschijnt
 - welke termijnen worden gehanteerd,
 - in welke gevallen een commissie onbevoegd is,
 - wanneer een klacht niet-ontvankelijk is,
 - wat de rol van de vertrouwenspersoon is tijdens de hoorzitting (hij is aanwezig indien de klager/aangeklaagde dit wil),
 - wat de bevoegdheden van de commissie zijn (de commissie geeft advies),
- b. tijdens de eigen voorbereiding van de klachtencommissie:
- of de commissie van mening is dat een klacht eerst op schoolniveau moet worden behandeld (kenbaarheidsvereisten),
 - wie wel/niet geaccepteerd worden als woordvoerder en getuigen,
 - in welke gevallen partijen gescheiden worden gehoord,
 - waar een schriftelijke inbreng aan dient te voldoen,
 - of wordt gewerkt met een klachtensamenvatting ten behoeve van de wederpartij,
 - of en hoe informatie van derden wordt ingewonnen,
 - of er een hoorzitting plaats vindt,
 - hoe het tijdsplan er uit ziet en hoe bij de afdoening rekening wordt gehouden met de schoolvakanties (tenzij het belang van de zaak zich hiertegen verzet, bijvoorbeeld wanneer de overgang naar een hogere groep in het geding is),
 - wanneer een klacht kennelijk (on)gegrond is,
 - of er een bezwaarmogelijkheid bestaat op niet-ontvankelijkheid,
 - wat de redenen van een versnelde afhandeling kunnen zijn,
 - wat de rol van de verslaglegging is,
 - of de commissie voor zichzelf een bemiddelingstaak ziet weggelegd,
- c. na de uitspraak van de klachtencommissie:
- dat iedere gegronde uitspraak zoveel als mogelijk vergezeld gaat van een of meerdere aanbevelingen aan het bevoegd gezag,
 - dat bij gegronde klachten de aanbeveling van de klachtencommissie door het bevoegd gezag ter kennis van de MR wordt gebracht (conform bepalingen in de nieuwe WMS); het is aan de Inspectie om bij schoolbezoek te informeren of er gegronde verklaarde klachten zijn geweest,
 - dat de commissie in het natraject geen rol heeft.

2. **Ter verhoging van hun kwaliteit en het niveau van de uitspraken, ontwikkelen de klachtencommissies een gezamenlijke kwaliteitsstandaard.**

De uitwerking hiervan, uiteindelijk uitmondend in een vorm van certificering, wordt door de beroepsgroep zelf gedaan.

3. **Contact met alle functionerende klachtencommissies.**

De gezamenlijke organisaties gaan na hoe zij in contact kunnen treden met alle functionerende klachtencommissies. Het doel is te bevorderen dat alle klachtencommissies op een eenduidige wijze gaan werken.

III Het natraject: een zorgvuldige afwikkeling

Het oordeel van een klachtencommissie op een gegronde klacht gaat, vergezeld van aanbevelingen, naar het schoolbestuur. Het schoolbestuur kan dit oordeel naast zich neerleggen. In die gevallen dat een klager in het gelijk is gesteld, is dit zeer frustrerend. Ook komt het voor dat een klager niet verneemt wat er met aanbevelingen gebeurt. Maar ook scholen zelf profiteren lang niet altijd van

oordeel en aanbevelingen van de klachtencommissie, of sterker geformuleerd, van de gehele gang van zaken rond een klacht. In het kader van het kwaliteitsbeleid zou een school hier juist haar voordeel mee moeten doen. Het betreft hier zowel de professionaliteit van personeel en directie als de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs.

C. Verbeterpunten

1. **Snelle actie.**

Het bevoegd gezag deelt binnen vier weken na ontvangst van een oordeel van de klachtencommissie schriftelijk aan klager, aangeklaagde en commissie mee wat met het oordeel en aanbevelingen van de commissie is gedaan. Het bevoegd gezag zorgt dat de Inspectie een afschrift van deze brief krijgt toegestuurd. Dit is een wettelijke bepaling, die te vaak met voeten wordt getreden. Het is aan de besturenorganisaties deze wettelijke bepaling nadrukkelijk onder de aandacht van de schoolbesturen te brengen. De klachtencommissie verwijst in haar uitspraak naar deze bepaling. De Inspectie informeert in het kader van het schooltoezicht hoe hier mee is omgegaan.

→

2. **Afsluitend gesprek.**

Na de uitspraak van een klachtencommissie moet(en) de betrokkene(n) op schoolniveau in de gelegenheid worden gesteld nog een keer met het bevoegd gezag in een afwikkelingsgesprek van gedachten te wisselen. In voorkomende gevallen bewerkstelligt het bevoegd gezag in overleg met betrokkenen de rehabilitatie van klager en aangeklaagde. Dit geldt ook voor het herstel van geschonden vertrouwen en/of het bevorderen van normale verhoudingen.

3. **Kwaliteitsbeleid en de positie van de MR.**

Het bevoegd gezag informeert in algemene zin, als uitvloeisel van de WMS, de MR over gegrond verklaarde klachten en de hieruit voortvloeiende aanbeveling(en). Het behoort tot het initiatiefrecht van de MR het bevoegd gezag te vragen wat het met de aanbevelingen gaat doen.

4. **Schooltoezicht.**

De Inspectie informeert in het kader van het schooltoezicht of er klachten zijn geweest en hoe het bevoegd gezag is omgegaan met de afhandeling ervan (conform de nieuwe WMS, die naar verwachting op 1 januari 2007 zal zijn ingevoerd).

5. **'Beroepsmogelijkheid'.**

Doet een bevoegd gezag niets of onvoldoende met het oordeel en aanbevelingen van de commissie, dan kan een nieuwe klacht ontstaan. De gang naar de rechter staat uiteraard ook open. Dit wordt nadrukkelijk meegenomen in het nieuw te ontwikkelen voorlichtingsmateriaal.

→

Bijlagen

I

De organisaties in het onderwijs voor bestuur en management, schoolleiders, werknemers, ouders en leerlingen die met OCW zijn overeengekomen het functioneren van te klachtenregeling te evalueren en zo nodig te verbeteren, zijn:

- Besturenraad, Bond KBO/KBVO, Concent, ISBO, VBS, VGS en VOS/ABB
- AVS, Schoolmanagers_VO
- AOb, CMHF, OCNV
- Lobo, NKO, OUDERS & COO, VOO
- LAKS

II

Met de volgende klachtencommissies is overleg geweest c.q. contact gezocht:

Landelijke klachtencommissies voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs, voor het Christelijk Onderwijs, voor het Gereformeerd Onderwijs, voor het Gereformeerd Vrijgemaakt Onderwijs, voor het Islamitisch Onderwijs, voor het Katholiek Onderwijs, Openbaar en Algemeen Toegankelijk Onderwijs, voor het Reformatorisch Onderwijs en de Klachtencommissie BVE Stichting KOMM, Klachtencommissie Noord-Holland, OMO, Klachtencommissie C.S.N., Provinciale Klachtenorganisatie Utrecht, Herman Jordan.

III

De werkgroep naar een verbeterde klachtenregeling bestaat uit vertegenwoordigers van werkgever- en werknemerorganisaties, ouderorganisaties en landelijke klachtencommissies:

- Hertog, W. den, OCNV
- Katwijk, W. van, OUDERS&COO
- Kotte, A. (voorzitter), VBS
- Limper, R., VOO
- Nentjes, H., klachtencommissie voor het katholiek onderwijs
- Warnders, P. (secretaris), VBS

Waarnemers namens OCW:

- Bessembinders, H.
- Noort, L. van

Bijlage b

Tekst uit Boekje Open

Klachtenregeling

Klachten worden in eerste instantie rechtstreeks besproken met de persoon die met de kwestie te maken heeft. Een ouder kan bijvoorbeeld met een klacht over de leerkracht niet bij de directeur of het schoolbestuur terecht voordat er met de leerkracht een gesprek is geweest.

Vinden ouders en/of de leerkracht geen bevredigende oplossing voor het probleem, dan wordt de directeur ingeschakeld. Deze kan ook bij het eerste gesprek aanwezig zijn, maar dan slechts met instemming van ouders en leerkracht. Als na overleg met de directeur de klacht niet bevredigend kan worden opgelost, wordt de zaak voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur zal in overleg met de directeur de kwestie bezien en hopelijk tot een oplossing brengen.

Lukt het niet de klacht binnen school op te lossen, dan kan de interne contactpersoon en/of externe vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. Een klacht kan ingediend worden bij de landelijke klachtencommissie waarbij onze school is aangesloten. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Contactpersoon en vertrouwenspersoon.

De school heeft een interne contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon. De contactpersoon is een leerkracht die klachten vertrouwelijk behandelt en de belangen behartigt van de klager of de aangeklaagde. De interne contactpersoon heeft een meldplicht naar de directeur en het bestuur wanneer er sprake is van seksuele intimidatie.

Bij een klacht gaat de vertrouwenspersoon 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 begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie en justitie. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

Met het aanstellen van een externe vertrouwenspersoon wenst het bestuur een pro-actief en preventief beleid te voeren betreffende het voorkomen van machtsmisbruik en het naar tevredenheid van alle betrokkenen afhandelen van klachten. Het betreft formele klachten omtrent de volgende onderwerpen: pesten, mishandeling, seksuele intimidatie, onheuse bejegening, inbreuk op de privacy, didactische aanpak, pedagogische aanpak en organisatorische aanpak.

Verslaglegging

In het Jaarverslag wordt het verslag van de externe vertrouwenspersoon opgenomen. Omdat wij met ingang van schooljaar 2010-2011 starten met de externe vertrouwenspersoon wordt het eerste verslag opgenomen in het Jaarverslag van 2011.

De volledige tekst van de klachtenregeling is te vinden op de website en op te vragen bij de directeur.

Contactgegevens

De naam van de contactpersoon in school en de externe vertrouwenspersoon worden jaarlijks opgenomen in Jaarboekje Open.

Gegevens die lopende het schooljaar wijzigen worden opgenomen in Jaarboekje Open op de website en in een Nieuwsbrief naar de ouders..

De externe vertrouwenspersoon is werkzaam bij het CED-groep, Postbus 8639, 3009 AP Rotterdam, telefoonnummer. 010-4071599

Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs, Postbus 95572, 2509 CN Den Haag, telefoonnummer 070-3469226