

Stichting

Schonerwoerdstraat 1B, 1107 GA AMSTERDAM ZO
Tel: 020 – 699 96 55 - Fax: 020 – 690 36 59

Bijzonderwijs

KvK: 41200207
BTWnr.: NL 002955076B01
Bank: IBAN NL89INGB 069.73.94.662

Basisonderwijs op Levensbeschouwelijke Grondslag



Woord vooraf

Aanleiding voor het opstellen van een klachtenregeling voor het onderwijs is het aanvaarden door de Tweede Kamer van het wetsontwerp 'wijziging van een aantal onderwijswetten in verband met onder meer de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht" op 17 maart 1998.



Een schoolbestuur is verplicht om vóór 1 augustus 1998 een algemene klachtenregeling op te stellen.

De door Stichting Bijzonderwijs gehanteerde klachtenregeling is tot stand gekomen met behulp van de model klachtenregeling opgesteld door landelijke ouder-, vak-, besturen- en schoolleiderorganisaties, het Reglement van Instelling en het (concept-) Huishoudelijk Reglement van de Landelijke Klachtencommissie primair en voortgezet onderwijs ingesteld door de Besturenraad Protestants-christelijk Onderwijs te Woerden.



Deze klachtenregeling is alléén van toepassing wanneer men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Vervult de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, kan daarna overleg met onder anderen de leerlingbegeleider/mentor, de locatiedirecteur, de (centrale) directie plaatshebben. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.



Ook de per bestuur aangestelde vertrouwenspersoon gaat eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Heeft klaagster/klager bijvoorbeeld getracht om het probleem met de aangeklaagde of met de directeur op te lossen?



De nieuwe wet verplicht de besturen om een klachtencommissie in te stellen. Met het oog op de onafhankelijkheid van de klachtencommissie is bepaald dat de voorzitter geen deel mag uitmaken van het bevoegd gezag en ook niet werkzaam mag zijn voor het bevoegd gezag. Een aantal besturen heeft inmiddels een eigen klachtencommissie ingesteld.

Nog niet alle besturen beschikken over zo'n klachtencommissie. En als ze al een commissie hebben ingesteld, dan is die commissie alleen bevoegd om klachten over seksuele intimidatie te behandelen. De besturen krijgen de mogelijkheid om zich aan te sluiten bij de op te richten regionale algemene klachtencommissie(s).



Het bestuur van Stichting Bijzonderwijs heeft zich, na instemming door de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie ingesteld door de Besturenraad Protestants-christelijk onderwijs te Voorburg.

De volledige naam en adres luiden als volgt:

- Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs
- Postbus 82324
- 2508 EH Den Haag
- Telefoon: (070) 386 16 97
- Fax: (070) 348 12 30
- E-mail: info@klachtencommissie.org
- Website: www.klachtencommissie.org



Samen Leren Samen Leven

Algemene toelichting

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459).

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat schoolbesturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Over de model-klachtenregeling is een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties.¹

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 modelregeling is een handreiking die desgewenst aangepast kan worden.

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Nogal wat schoolbesturen hebben een regeling seksuele intimidatie vastgesteld en zijn momenteel bezig om maatregelen te treffen ter voorkoming van bijvoorbeeld pesten. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen te komen tot één model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. 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.

De 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.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs 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.

¹ Deze organisaties zijn: ABB-VO, AOB, AVS, Bestuursraad PCO, LOBO, NKO, CNV Onderwijsbond, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en VVO.

Deze regeling is opgesteld voor het primair en voortgezet onderwijs, maar is ook voor andere onderwijssoorten te hanteren.

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.

Er zijn inmiddels al heel wat bevoegde gezagen die met een klachtencommissie, vertrouwenspersoon en een vertrouwenscontactpersoon werken. Deze bevoegde gezagen dienen ook een klachtenregeling vast te stellen die voldoet aan de Kwaliteitswet. De hier gepresenteerde regeling kan ook dan worden overgenomen. Voorts dienen deze bevoegde gezagen ervoor te zorgen dat de klachtencommissie zodanig is samengesteld dat zij alle in de regeling voorkomende klachten kan behandelen.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan een bevoegd gezag zich aansluiten bij een externe klachtencommissie. Ook in dat geval kan de hier gepresenteerde regeling worden overgenomen.

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 vertrouwenscontactpersoon 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 vertrouwenscontactpersoon, de vertrouwenspersoon (en leden van een eventuele interne 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 benoemingscommissie 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.

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de Expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
 - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 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;
 - h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. Deze contactpersoon is tevens lid van het schoolopvangteam.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3a Aanstelling en taken vertrouwenspersoon medewerkers

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Deze vertrouwenscontactpersoon wordt geworven vanuit de arbodienst waar bij Stichting Bijzonderwijs is aangesloten.
2. 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.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk,

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

Artikel 3b Aanstelling en taken vertrouwenspersoon kinderen

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon per school voor kinderen die functioneert als aanspreekpunt bij klachten en/of eventuele persoonlijke problemen.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie. De benoemingsadviescommissie bestaat uit:
 - één ouder
 - één teamlid
 - één directielid of IB-er
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/zij begeleidt de klaagster/klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klaagster/klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij 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/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.
9. De benoemingsprocedure vertrouwenspersoon is als volgt:
 - De vacantstelling en een profielschets worden bekend gemaakt en op een voor alle geledingen toegankelijke manier ter inzage aangeboden. - Selectie vindt plaats op grond van de opgestelde profielschets. - De commissie brengt advies uit aan de directeur.
 - De taakstelling van de vertrouwenspersoon kinderen is in principe voor de duur van twee jaar, waarna eventuele verlenging mogelijk is.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs.

Paragraaf 4 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/zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze (buiten de vastgestelde procedure) 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.
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 aangeklaagde 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 terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - 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 aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Paragraaf 5 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 aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
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.

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. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 6 december 2010

De regeling is vastgesteld op 6 december 2010