Klachtenregeling primair onderwijs

Het bevoegd gezag van o.b.s. De Schatkist gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende "Klachtenregeling primair onderwijs" vast:

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

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, vallende onder de Stichting Openbaar Primair onderwijs Alblasserwaard/Vijfheerenlanden (hierna: Stichting O2A5);
b. Bevoegd gezag: de Stichting O2A5;
c. Instelling: (naam school);
d. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs: de commissie als bedoeld in artikel 10 van deze regeling (hierna: LKC);
e. 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 voornemens is een klacht in te dienen of reeds een klacht heeft ingediend;
f. 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 anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
g. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
h. schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
i. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
j. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Voorafgaand aan het indienen van een klacht

Artikel 2 Voorfase bij het indienen van een klacht

1. Een klager die een probleem met de school ervaart, neemt hierover contact op met de betrokken groepsleerkracht(en), tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.
3. Lukt het ook tijdens dit gesprek niet om tot een oplossing te komen, dan kan de klager het probleem bespreken met de schoolcontactpersoon.
4. De klager kan het probleem ook bespreken met vertrouwenspersoon van de stichting.
5. Leidt ook dit contact niet tot een oplossing van het probleem, dan kan de klager een klacht indienen overeenkomstig artikel 6.
6. Informele afhandeling geniet de voorkeur.

Hoofdstuk 3 Schoolcontactpersoon en vertrouwenspersoon

Artikel 3 De schoolcontactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste schoolcontactpersoon.
2. De directeur van de school wijst de schoolcontactpersoon aan.

Artikel 4 Taken van de schoolcontactpersoon

De schoolcontactpersoon:

a. staat de klager te woord om het probleem in eerste aanleg intern te bespreken;
b. informeert de klager over de procedurele mogelijkheden die de klachtenregeling biedt;
c. verwijst de klager naar de vertrouwenspersoon als de klager een klacht wil indienen.

Artikel 5 De vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

Artikel 6 Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

a. functioneert als aanspreekpunt bij klachten;
b. gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
c. gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost;
d. begeleidt de klager bij het indienen van een klacht als de klager daar om verzoekt;
e. verleent de klager desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie of Justitie;
f. informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact met de betreffende instellingen of instanties;
g. kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven;
h. geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten;
i. neemt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
j. brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Hoofdstuk 4 Informatie over de klachtenregeling

Artikel 7 Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids op de website van de school en op de website van het bevoegd gezag.

Hoofdstuk 5 De behandeling van klachten

Artikel 8 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht schriftelijk indienen bij:
    a. het bevoegd gezag; of
    b. de LKC.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
    a. de naam en het adres van de klager;
    b. de naam van de persoon en/of de naam en het adres van de school waartegen de klacht wordt ingediend;
    c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
    d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
    e. de datum waarop de klacht wordt ingediend (dagtekening; en
    f. een handtekening van de klager.
3. Voldoet de klacht niet of niet geheel aan de in het tweede lid gestelde eisen, dan wordt de klager in de gelegenheid geteld om dit verzuim binnen een redelijke termijn te herstellen. Indien er binnen deze termijn geen herstel van het verzuim plaatsvindt, verklaart de LKC dan wel het bevoegd gezag de klacht niet-ontvankelijk.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij:
    a. op een later moment pas blijkt dat de gedraging of beslissing een klacht waard is; en
    b. als eerst is geprobeerd om de klacht op een andere manier op te lossen.
5. De klager en aangeklaagde kunnen zich bij het indienen en het behandelen van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 9 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager de klacht indient bij het bevoegd gezag kan het bevoegd gezag:
    a. de klager doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon;
    b. de klacht zelf afhandelen, indien dit op eenvoudige wijze kan geschieden; of
    c. de klager doorverwijzen naar de LKC, indien het de klacht niet zelf in behandeling neemt.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan in het eerste lid genoemd verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de LKC of het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
3. Bij de behandeling van een klacht wordt het bevoegd gezag vertegenwoordigd door:
    a. de directeur-bestuurder;
    b. een beleidsmedewerker en
    c. de secretaris.
4. Neemt het bevoegd gezag de klacht zelf in behandeling, dan meldt het bevoegd gezag aan klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

<u>De volgende procedure zal worden gevolgd:</u>

Stap 1.

Op basis van hoor en wederhoor, eventueel aangevuld met documentenonderzoek, zal binnen vier weken worden bepaald of de klacht al of niet gegrond is en welke maatregelen alsdan passend zijn. Het onderzoek op basis van hoor en wederhoor wordt verricht door de directeur-bestuurder en de

beleidsmedewerker kwaliteit. Tijdens een hoorzitting zullen de klager en de aangeklaagde achtereenvolgens worden gehoord. Van de hoorzitting zal een (zakelijk) verslag worden gemaakt door de secretaris. Dit verslag wordt ondertekend door de directeur-bestuurder en de secretaris.

Stap 2.

Mocht tijdens de hoorzitting blijken dat het wenselijk is om ook anderen te horen, dan zal hiertoe in overleg worden besloten.

Stap 3.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, wint het hierover eerst advies in bij de LKC.

Stap 4.

De directeur-bestuurder stelt een eindrapport op dat met de klager en de aangeklaagde zal worden besproken. De gesprekken met de klager en de aangeklaagde vinden buiten elkaars aanwezigheid plaats.

Stap 5.

Van de klacht en de aanbevelingen zal een geanonimiseerd verslag worden uitgebracht aan de medezeggenschapsraad van de school.

5. Op verzoek van de klager doet het bevoegd gezag aan de LKC melding van het feit dat het de klacht heeft afgehandeld.
6. Heeft de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing geleid, dan kan de klager de klacht indienen bij de LKC.

Hoofdstuk 6 De Landelijke Klachtencommissie (LKC)

Artikel 10 De LKC

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op de website: https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement .

Artikel 11 Behandeling van een klacht door de LKC

1. Na ontvangst van de klacht stelt de LKC de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van het feit dat tegen hem een klacht is ingediend. De LKC voegt alle stukken bij die de klager heeft meegezonden ter onderbouwing van zijn klacht.
2. De aangeklaagde krijgt de mogelijkheid om binnen drie weken na ontvangst van de kennisgeving van de klacht een verweerschrift in te dienen.
3. De LKC stuurt het verweerschrift en eventuele aanvullende stukken naar de klager. Tegelijkertijd worden de schooldirecteur en het bevoegd gezag op de hoogte gesteld van de klacht.
4. Het bevoegd gezag wordt gevraagd om de klachtenregeling van de school op te sturen naar de LKC.
5. Na het indienen van de klacht en het verweerschrift kunnen partijen tot drie dagen voor de hoorzitting aanvullende stukken inbrengen. Daarbij kunnen klager en aangeklaagde verzoeken dat alleen de LKC kennis neemt van bepaalde stukken. De voorzitter van de LKC neemt een beslissing op dit verzoek. Wijst de voorzitter dit verzoek af, dan stuurt hij de betreffende stukken terug naar de partij die ze heeft ingebracht. De LKC kan besluiten om informatie met een vertrouwelijk karakter die zij van derden heeft ontvangen niet naar partijen toe te sturen.

6. Heeft de LKC na ontvangst van de klacht en het verweerschrift nog aanvullende informatie nodig, dan kan zij die informatie opvragen bij de klager, de aangeklaagde en/of een derde partij.
7. De aanvullende informatie die de LKC ontvangt, stuurt zij door naar de betrokken partijen.
8. Beschikt de LKC over voldoende informatie, dan vindt er een besloten hoorzitting plaats. Tijdens deze hoorzitting zullen de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord, tenzij één der partijen heeft verzocht om apart te worden gehoord of de LKC het wenselijk acht dat partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord. Twee weken voordat de hoorzitting plaatsvindt, ontvangen partijen een schriftelijke uitnodiging waarin de datum en het tijdstip waarop de hoorzitting wordt gehouden worden vermeld. Partijen mogen getuigen of informanten oproepen of meebrengen naar de hoorzitting. Dit dient uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting aan de LKC kenbaar te worden gemaakt. Roept de LKC zelf getuigen of informanten op, dan dient zij dit te melden aan partijen. Is de LKC echter van mening dat zij over voldoende informatie beschikt om tot een oordeel omtrent de klacht te komen, dan kan zij besluiten de getuigen en informanten niet te horen.
   Partijen mogen één vertrouwd persoon meenemen naar de hoorzitting. Deze persoon mag niet spreken. Wil de betreffende partij dat deze persoon toch wordt gehoord, dan dient dezepersoon te worden aangemeld als getuige of informant. Van de hoorzitting wordt door de LKC een (zakelijk) verslag gemaakt. Een afschrift van dit verslag stuurt de LKC naar alle betrokken partijen.
9. Binnen vier weken na de dag waarop de hoorzitting heeft plaatsgevonden brengt de LKC een advies uit over de gegrondheid van de klacht. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de LKC met redenen omkleed aan de klater, de aangeklaagde en het bevoegd gezag. Het advies bevat een gemotiveerd oordeel voer het al dan niet gegrond zijn van de klacht alsmede aanbevelingen omtrent door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
10. De LKC stuurt een afschrift van het advies naar de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
11. Binnen vier weken na ontvangst van het advies informeert het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde en de LKC schriftelijk of het advies van de LKC deelt, of er naar aanleiding van het advies maatregelen worden genomen en welke maatregelen dit zijn. Na enkele maanden kan de LKC het advies anoniem publiceren op de website van de Stichting Onderwijsgeschillen.

Artikel 12 Schriftelijke procedure bij de LKC

1. De voorzitter van de LKC kan besluiten om de behandeling van een klacht alleen schriftelijk te laten verlopen. Deze procedure luidt als volgt:

Stap 1.
Binnen drie weken na ontvangst van de klacht dient de aangeklaagde een verweerschrift in.

Stap 2.
De LKC biedt de klager de gelegenheid om binnen een door de LKC gestelde termijn op het verweerschrift te reageren.

Stap 3.
De aangeklaagde krijgt de gelegenheid om binnen een door de LKC gestelde termijn op het schrijven van de klager te reageren.

Stap 4.
De LKC brengt een advies uit omtrent het al of niet gegrond zijn van de klacht en doet - indien van toepassing - aanbevelingen over de te treffen maatregelen.

2. Willen partijen niet dat de klacht schriftelijk wordt behandeld, dan kunnen zij hiertegen bezwaar maken bij de LKC. Is de LKC van oordeel dat er gegronde redenen zijn om de afhandeling van de klacht niet schriftelijk te laten plaatsvinden, dan zal de procedure worden gevolgd zoals opgenomen in artikel 11.

Artikel 13 Versnelde procedure bij de LKC

Indien een klacht met spoed dient te worden behandeld, kan de klager de LKC verzoeken om de klacht volgens een versnelde procedure te behandelen. Ook de LKC kan besluiten om de versnelde procedure te volgen bij de behandeling van een klacht. Deze procedure luidt als volgt:

Stap 1.
Binnen twee tot vier weken na ontvangst van de klacht en het verweerschrift vindt er een hoorzitting plaats. Tijdens de hoorzitting geeft de LKC een mondeling advies over het al of niet gegrond zijn van de klacht en de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 14 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst bij het bevoegd gezag zijn verplicht de door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 15 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elke oordeel van de LKC en van het bevoegd gezag waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 16 Vertrouwelijkheid

1. Alle partijen die bij het indienen en behandelen van een klacht betrokken zijn verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting van vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Hoofdstuk 7 Wijziging en inwerkingtreding van de klachtenregeling

Artikel 17 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de medezeggenschapsorganen.

Artikel 18 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als " klachtenregeling primair onderwijs Stichting O2A5".
3. Deze regeling treedt in werking op 2 februari 2015.

Deze regeling is vastgesteld op 2 februari 2015.