

De klachtenregeling.

Klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs

Het bevoegd gezag van de scholen, uitgaand van de Stichting Christelijk Primair Onderwijs Betuwe

- I. gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- II. gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs vast.

Het betreft de volgende scholen:

Culemborg:

Koningin Beatrixschool
Prins Willem Alexanderschool
Oranje Nassauschool incl. peuterspeelzaal Het Wimpeltje
Koningin Julianaschool

Tiel:

Prins Willem Alexanderschool
Prinses Margrietschool
Prins Clausschool
Prins Mauritschool

Maurik:

De Hoeksteen

Ravenswaaij:

Ds. Derksenschool

Zaltbommel:

De Leiboom

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. bevoegd gezag: het bestuur van de Stichting Christelijk Primair Onderwijs Betuwe (CPOB);
 - c. bovenschools management: De bovenschoolse directeuren die door en onder verantwoordelijkheid van het bestuur en binnen en door het onderwijs vastgestelde grenzen zijn belast met de dagelijkse leiding van de Stichting.
 - d. STAR: Stichtingsadviesraad;
 - e. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - f. 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;
 - g. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

- h. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- i. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- j. 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;
- k. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit 1 lid van de Stichtingsadviesraad (STAR), 1 lid van het BM (directeur Onderwijs en Personeel), 1 lid van het directeurenberaad en 1 lid van de personeelsgeleding van de GMR.

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 per locatie die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directie en de medezeggenschapsraad van de school

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
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 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Voor de CPOB scholen is dit de Landelijke Klachtencommissie voor het christelijk onderwijs.

Adres gegevens klachtencommissie:

Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH DEN HAAG
Telefoon: (070) 386 16 97
mail: info@klachtencommissie.org

Procedure bij de klachtencommissie

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de Commissie (indien de klacht helemaal niet op school besproken is zal de klachtencommissie u in eerste instantie terugverwijzen). Indien het voor de klager onmogelijk is om zo'n brief op te stellen, is het ook mogelijk de klacht mondeling in te dienen. Het secretariaat van de klachtencommissie maakt dan een verslag en stuurt dit ter ondertekening toe.

In principe stelt de klager zijn of haar klaagschrift zelf op: in klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- a. de naam en het adres van de klager
- b. een preciese omschrijving van de klacht
- c. de naam en het adres van de verweerder (school, en evt. aangeklaagde)
- d. de dagtekening en ondertekening.

Indien het klaagschrift één van de genoemde zaken niet bevat, geeft de voorzitter de klager bepaalde termijn geven dit verzuim te herstellen. Indien deze termijn wordt overschreden, dan kan de Commissie besluiten de klacht helemaal niet in behandeling te nemen.

Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen

Zo snel mogelijk na ontvangst van het klaagschrift krijgt klager hiervan een ontvangstbevestiging. Dit is niet hetzelfde als de beslissing om de klacht in behandeling te nemen. Daarover beslist de Commissie apart.

In de meeste gevallen wordt de behandelprocedure na twee weken in werking gezet. Deze begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder.

Vervolgens laat de Commissie het bevoegd gezag (het bestuur), de schoolleider en eventueel de aangeklaagde van de betrokken school weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. Hierbij vraagt de commissie om inlichtingen. Gevraagd wordt aan bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde om aan te geven wat er allemaal is gedaan om de klacht binnen de school op te lossen.

Geheimhouding

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Zowel directie, contactpersonen, vertrouwenspersonen als bevoegd gezag moeten een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen.

Hoorzitting

Zodra de commissie alle stukken heeft ontvangen plant zij een hoorzitting. Deze zitting zal in beginsel worden gehouden in Utrecht of Rotterdam.

Tijdens de hoorzitting wordt klager samen met het bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde uitgenodigd om aanwezig te zijn. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De samenstelling van de commissie zal afhangen van de aard van de klacht.

Getuigen en deskundigen

Zowel de voorzitter als partijen kunnen getuigen of deskundigen oproepen cq meebrengen voor de zitting. Als de Commissie zelf getuigen en deskundigen oproept, meldt zij dit aan partijen.

Partijen moeten de door hen gewenste getuige of deskundige uiterlijk drie werkdagen voor de zitting bij de Commissie aanmelden. De Commissie kan dan de wederpartij hierover nog informeren.

Overigens kan de Commissie afzien van het horen van getuigen of deskundigen indien zij dat horen niet zinvol (meer) acht. Tijdens de zitting kan de Commissie tot de conclusie komen dat zij voldoende informatie heeft gekregen.

Bij getuigen kunt u denken aan personen van binnen of buiten de schoolgemeenschap die bij een bepaalde gebeurtenis aanwezig zijn geweest of zelf een soortgelijke ervaring hebben gehad of anderszins betrokken zijn geweest bij de voorliggende klacht.

Bij deskundigen kan het gaan om iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst, een onderzoeksbureau, een schoolarts, of anderen.

Procedure ter zitting

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder de gelegenheid:

- a. Hun belangen voor te dragen of door een gemachtigde te doen voordragen
- b. Getuigen en deskundigen te doen horen
- c. Zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.

a. Horen klager en verweerder

Klager en verweerder (of hun gemachtigden) krijgen ter zitting de gelegenheid het woord te voeren en vragen van de Commissie te beantwoorden en na het horen nogmaals het woord te voeren.

Als klager of verweerder zelf niet verschijnt ter zitting, maar diens gemachtigde wel, moet de laatste zijn voorzien van een schriftelijke lastgeving alvorens hij of zij namens die partij het woord mag voeren.

b. Getuigen en deskundigen te doen horen

Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en deskundigen, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of deskundige vragen te stellen.

c. Zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon

Het is partijen toegestaan één iemand mee te brengen als vertrouwd persoon. Deze dient voor persoonlijke ondersteuning en mag op de zitting niet het woord voeren.

Indien u wilt dat een u vertrouwd persoon ook gehoord wordt, dient u deze persoon aan te melden als getuige of deskundige (zie verder getuigen en deskundigen).

Gescheiden horen

Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager of verweerder de voorzitter heeft verzocht om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen en de voorzitter de daarvoor aangevoerde redenen gewichtig genoeg vindt. De reden kan zijn dat een confrontatie tussen partijen risicovol is of traumatiserend kan zijn. Indien er sprake is van een klacht die betrekking heeft op seksueel misbruik of seksuele intimidatie zal er altijd gescheiden gehoord worden. Ook zonder een dergelijk verzoek kan de Commissie zelf beslissen tot het gescheiden horen van partijen. In het geval een minderjarige partij is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.

Als er sprake is van gescheiden horen, is het aan de gemachtigde van ieder der partijen wel toegestaan het horen van de wederpartij bij te wonen. In dit geval is het dus zinvol over een gemachtigde te beschikken.

Schriftelijke behandeling

Het Reglement van de klachtencommissie maakt het mogelijk dat de Commissie besluit een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen, tenzij klager of verweerder naar het oordeel van de fungerend voorzitter gegronde bezwaren tegen schriftelijke behandeling inbrengen. Dan volgt er alsnog een behandeling ter zitting.

Bij schriftelijke behandeling krijgt verweerder de normale termijn voor het indienen van een verweerschrift en vervolgens klager twee weken de tijd op dit verweerschrift te reageren (= repliek). De reactie van klager brengt de Commissie ter kennisname van verweerder, die daarop weer binnen twee weken kan reageren (= dupliek). Van deze dupliek zendt de Commissie klager een afschrift.

Na sluiting van de schriftelijke behandeling volgt de procedure voor het vaststellen van het advies.

Advies

De Commissie beraadslaagt in besloten vergadering over het advies dat zij over de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de zitting (of na beëindiging van schriftelijke behandeling, zie Schriftelijke behandeling,) van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op.

Termijn vaststellen advies

Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De fungerend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Inhoud advies

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

1. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
 2. Het kan aanbevelingen bevatten aan het bevoegd gezag voor te treffen maatregelen.
- Het advies wordt getekend door de fungerend voorzitter en de dienstdoend secretaris.

Bekendmaken advies

De Commissie zendt haar advies toe aan alle partijen.

Beslissing bevoegd gezag

Het laatste dat de klachtencommissie met de klacht doet is het toezenden van haar advies aan het bevoegd gezag van uw school. Dit bevoegd gezag moet op grond van de Wet zowel klager als de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van dit advies, schriftelijk meedelen of:

- a. het het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt
- b. het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Mogelijkheden van beroep

Tegen het advies van de klachtencommissie als zodanig kan men geen beroep aantekenen.

Artikel 5 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag.

Artikel 6 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 7 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 8 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 9 Wijziging van het reglement

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

Artikel 10 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op