

# Klachtenregeling



## Doel en gebruik van de klachtenregeling

In een onderwijsorganisatie, waar dagelijks vele honderden kinderen, ouders en medewerkers aan het werk zijn, gaan soms zaken anders dan we zouden willen of worden fouten gemaakt.

De meeste van die zaken worden in goed overleg met elkaar hersteld. Een enkele keer blijft er echter een meningsverschil, probleem of klacht.

De meest gebruikelijke vorm van probleemaanpak is het bespreken van onvrede met elkaar (= met degenen die het betreft) en leidt dat normaliter tot een oplossing.

Een enkele keer lukt dit echt niet en is er meer nodig om tot een oplossing te komen.

In eerste instantie wordt geprobeerd om zaken door bemiddeling op te lossen. Er is dan nog geen sprake van een officiële klacht, maar omwille van de duidelijkheid spreken we in dit document ook in deze fase als van 'klacht', 'klager' en 'aangeklaagde'. Bij die bemiddeling wordt gebruikt gemaakt van een bemiddelaar.

Op schoolniveau kan de contactpersoon optreden als bemiddelaar.

Op bovenschools niveau treedt een externe vertrouwenspersoon op als bemiddelaar.

## Doelen van de klachtenregeling zijn:

1. het oplossen van de onvrede van klager;
2. een zo objectief mogelijk oordeel verkrijgen over een ontstane situatie/onvrede door een onafhankelijke instantie;
3. bijdragen aan kwaliteitsverbetering van school en onderwijs.

De klager is vrij in de (eerste) ingang die hij kiest voor het aan de orde stellen van zijn klacht. De gewenste volgorde om in gesprek te gaan is met:

1. de persoon waarover hij of zij de klacht heeft
2. de contactpersoon van de school
3. de directeur van de school
4. de (externe) vertrouwenspersoon van SOZKO
5. het bevoegd gezag (formele klacht)
6. de landelijke klachtencommissie (formele klacht).

Het van belang dat elke persoon die een niet-formele klacht ontvangt navraag doet naar de doelen, wensen en verwachtingen van de klager en hem, als het niet lukt om tot een oplossing te komen, informatie geeft over andere –meer passende– mogelijkheden om zijn klacht aan de orde te stellen.

Het hierna volgende schema vermeldt de doelen of wensen van klagers met de daarbij meest passende klachteninstantie of -procedure. Belangrijk is dat elk van deze mogelijkheden goed bekend en toegankelijk is.

Doelen klager	afhandeling
Verhaal kwijt kunnen en samen oplossen van het probleem (geen formele klacht)	Direct betrokkene, contactpersoon, directeur, vertrouwenspersoon
Herstel relatie / zorg voor klager of direct betrokkene, samen oplossen van het probleem (geen formele klacht)	Bemiddeling door contactpersoon, directeur of vertrouwenspersoon
Oordeel van onpartijdige instantie (formeel klacht)	Klachtbehandeling door klachtencommissie
Bijdrage leveren aan algemene kwaliteitsverbetering	Afhandeling op alle niveaus

Van alle medewerkers wordt een professionele houding t.a.v. klachten verwacht, waardoor er adequaat gereageerd wordt. Dit bevordert een vroegtijdige signalering en oplossing van onvrede waarmee verdere conflicten en/of imago-schade te voorkomen zijn.

Het is daarom wenselijk dat (mogelijke) klagers worden aangemoedigd om problemen in een vroeg stadium te bespreken met de betrokkene(n).

## **Paragraaf 1 – Begripsbepalingen**

### **Artikel 1 – Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bevoegd gezag: het bestuur van Stichting SOZKO;
- b. de wet: artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs (WPO);
- c. scholen: de scholen voor primair onderwijs, als bedoeld in de WPO, die onder het bestuur van de stichting SOZKO vallen;
- d. schoolleiding: de directeur, alsmede de adjunct-directeur in de zin van de Wet op het primair onderwijs;
- e. personeel: het personeel in dienst van het bevoegd gezag dat werkzaam is op een school, mede zijnde de leden van de schoolleiding, alsmede het in algemene dienst bij het bevoegd gezag aangestelde onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel;
- f. probleem: elke vorm van onvrede, probleem of conflict die klager besproken of opgelost wil hebben;
- g. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde; Een klacht wordt een formele klacht als de klager besluit e.e.a. schriftelijk voor te leggen aan het bevoegd gezag of de Landelijke klachtencommissie.
- h. 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 probleem wil bespreken of een klacht heeft ingediend;
- i. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon of instantie die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, met wie een probleem moet worden besproken of tegen wie een klacht is ingediend.
- j. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- k. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- l. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- m. klokkenluider: iemand die zich klokkenluider noemt en als zodanig aangeeft erkend te willen worden; dan wel iemand die zich niet als zodanig benoemt maar waarbij het bestuur van de instelling vaststelt dat de klacht - en dus ook de persoon - als een klokkenluider moet worden behandeld.
- n. Vertrouwensinspecteur: inspecteur, verbonden aan de Inspectie van het onderwijs, die kan adviseren in geval van onder meer seksuele intimidatie, seksueel misbruik, lichamelijk geweld, grove pesterijen en discriminatie.

## **Paragraaf 2 – Personen en instanties**

### **Artikel 2 – Contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon, die fungeert als een interne vertrouwenspersoon, die een ingediend probleem of klacht behandelt, of die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon (op stichtingsniveau).
2. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
3. De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de schoolleiding van de school waar hij werkzaam is.
4. De schoolleiding stelt de contactpersoon aan. De schoolleiding draagt zorg voor de scholing van de contactpersoon.

### Artikel 3 – Vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij problemen of klachten die niet op schoolniveau kunnen worden afgehandeld. Deze persoon is niet verbonden aan één van de scholen van Stichting SOZKO. Het bevoegd gezag stelt de vertrouwenspersoon aan. Het bevoegd gezag draagt zorg voor de scholing van de vertrouwenspersoon.
2. Contactgegevens van de vertrouwenspersoon kunnen opgevraagd worden bij de bestuurder van SOZKO.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of er aanleiding is voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en informeert de klager indien gewenst over de procedure. Indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk – verwijst de vertrouwenspersoon naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. In geval van een zedenmisdrijf meldt de vertrouwenspersoon dit aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag doet aangifte conform de Wet bestrijding seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (ook wel genoemd de meld- en aangifteplicht). In dit soort gevallen kunnen bevoegd gezag, vertrouwenspersoon en/of klager een beroep doen op ondersteuning van een vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie.
6. De vertrouwenspersoon kan in geval van strafbare feiten klager ondersteuning bieden bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### Artikel 4 – Landelijke Klachtencommissie

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De LKC werkt op basis van het Reglement Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs.

Een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie is mogelijk via de website [www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/hoe-dien-ik-een-klacht-in/](http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/hoe-dien-ik-een-klacht-in/)

### Paragraaf 3 – Behandeling van een probleem of klacht

#### Artikel 5 – Afhandeling

1. Als iemand op een school een probleem of klacht heeft, wendt hij zich bij voorkeur in eerste instantie tot degene waarover hij de klacht heeft.
2. Als dit niet mogelijk is of niet tot voldoende resultaat leidt, kan de klager zich melden bij de contactpersoon van de betreffende school. De klager kan er echter ook voor kiezen om direct contact op te nemen met achtereenvolgens de schoolleiding, de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie.
3. In alle gevallen geeft degene die het probleem of klacht in behandeling neemt aan binnen welke termijnen contact wordt opgenomen en welke doorlooptijden van de te ondernemen activiteiten in acht worden genomen.

#### Artikel 6 – Werkwijze contactpersoon

1. De contactpersoon gaat na wat de omvang en inhoud van het probleem of de klacht is en biedt gelegenheid om stoom af te blazen. De contactpersoon organiseert zo nodig een gesprek met de klager en de aangeklaagde en kan hierbij optreden als bemiddelaar.
2. Als de werkwijze van de contactpersoon niet mogelijk is of niet leidt tot een oplossing geeft de contactpersoon informatie over de te volgen procedure (i.c. de klachtenregeling) en verwijst de klager door naar de directeur, de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de landelijke Klachtencommissie.

#### Artikel 7 – Werkwijze schoolleiding

1. De schoolleiding kan de klacht zelf afhandelen indien zij van mening is dat het probleem of de klacht op een goede wijze kan worden afgehandeld. Indien de schoolleiding dit niet zelf kan afhandelen verwijst zij door naar het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon of de Landelijke Klachtencommissie.

#### Artikel 8 – Werkwijze bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag verwijst de klager in eerste instantie naar de vertrouwenspersoon, met als doel het probleem of de klacht door middel van bemiddeling van de vertrouwenspersoon op te lossen. Gedurende dit traject is er nog geen sprake van een formele klacht.
2. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school mee dat er een klacht wordt onderzocht door de vertrouwenspersoon.
3. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening – i.e. een voorlopige beslissing nemen om een onhoudbare situatie op te heffen of te voorkomen – treffen.

## Artikel 9 – Werkwijze vertrouwenspersoon

1. 1. De externe vertrouwenspersoon, neemt kennis van het probleem of de klacht en draagt zorg voor:
  - a. Opvang, waarbij gesprek(ken) ter ondersteuning van klager word(en) gevoerd, of waarbij klager wordt verwezen naar andere persoon en/of instantie;
  - b. Bemiddeling, waarbij actief wordt gezocht naar een oplossing tussen klager en aangeklaagde, eventueel gevolgd door een advies richting betrokken personen en/of instanties. Er wordt door de vertrouwenspersoon geen oordeel gegeven.
  - c. Klachtafhandeling, waarbij klager wordt verwezen naar bevoegd gezag of naar klachtencommissie.
2. Binnen vier weken na kennisname van een probleem deelt de vertrouwenspersoon schriftelijk gemotiveerd aan klager en mee of hij van mening is dat gesprek(ken) en/of bemiddeling mogelijk zijn.
3. De vertrouwenspersoon zal altijd in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, de contactpersoon, de schoolleiding van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, adviseert de vertrouwenspersoon om allereerst die weg te kiezen.
4. De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven om
  - a. geen klacht in te dienen;
  - b. door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen, waarbij actief wordt gezocht naar een oplossing tussen klager en aangeklaagde, eventueel gevolgd door een advies richting betrokken personen en/of instanties.
  - c. een formele klacht in te dienen bij het bevoegd gezag;
  - d. een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
  - e. aangifte te doen bij politie/justitie.
5. Bij klachten wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde. Elke vorm van communicatie is niet herleidbaar tot individuele personen, tenzij dit noodzakelijk is om tot een besluit te kunnen komen en om betrokkenen te kunnen informeren.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding, indien een klager dit verzoekt op basis van het probleem dat hij indient. Eventuele geheimhouding wordt alleen dan eenzijdig opgeheven als een wettelijke verplichting daartoe bestaat of als iemand ernstige schade kan oplopen door (dreigend) gevaar dat niet op een andere manier is af te wenden.

In geval van een zedenmisdrijf (ontucht, aanranding, verkrachting) meldt de vertrouwenspersoon dit aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag doet aangifte conform de Wet bestrijding seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (ook wel genoemd de meld- en aangifteplicht). In dit soort gevallen kunnen bevoegd gezag, vertrouwenspersoon en/of klager een beroep doen op ondersteuning van een vertrouwensinspecteur.
7. Voor afhandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager.
8. Er wordt door de vertrouwenspersoon geen oordeel gegeven.
9. De vertrouwenspersoon maakt verslag van alle gevoerde gesprekken. Die verslagen verstrekt hij aan zijn gesprekspartners en worden door hen ondertekend.
10. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
11. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, brengt hij deze ter kennis van het bevoegd gezag.
12. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
13. Indien de vertrouwenspersoon concludeert dat de situatie die de klager heeft gemeld niet door opvang en/of bemiddeling kan worden opgelost, dan meldt hij dit bij de klager en het bevoegd gezag. De rol van de vertrouwenspersoon is hiermee beëindigd.

De klager kan ervoor kiezen om de klacht door te zetten en als formele klacht in te dienen bij bevoegd gezag of landelijke klachten commissie.

## Paragraaf 4 – Indienen van een formele klacht

### Artikel 10 – Indienen van een formele klacht

1. a. Indien door middel van gesprek(ken) met een vertrouwenspersoon niet tot een oplossing kan worden gekomen, kan de klager ervoor kiezen om een formele klacht in te dienen bij:
  - i. het bevoegd gezag;
  - ii. de klachtencommissie (LKC).

- b. Het staat klager te allen tijde vrij een klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie. De route via vertrouwenspersoon en bevoegd gezag is niet verplicht.
2. De klager krijgt een kopie van de klachtenregeling.
  3. De klacht wordt schriftelijk ingediend en dient ten minste voorzien te zijn van:
    - i. aantekening dat het een formele klacht betreft;
    - ii. dagtekening klacht;
    - iii. naam en adres klager;
    - iv. naam aangeklaagde (of aangeklaagd orgaan, bv bevoegd gezag, schoolleiding);
    - v. onderwerp van klacht;
    - vi. omschrijving van klacht;
    - vii. ondertekening klager.
  4. Mondelinge en per e-mail ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
  5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste en tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
  6. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school mee dat er een formele klacht wordt onderzocht door bevoegd gezag of door de klachtencommissie. De directeur ontvangt een kopie van de bij het bevoegd gezag schriftelijk ingediende klacht (zie artikel 11)
  7. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager ter ondersteuning naar de vertrouwenspersoon, en/of naar de klachtencommissie.
  8. Bij toepassing van artikel 9, lid 13 wint het bevoegd gezag advies in, al dan niet via een andere vertrouwenspersoon, bij de vertrouwenspersoon en de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school en hoort al deze betrokkenen.
  9. Besluiten worden niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de aantijging. (hoor en wederhoor).
  10. Als iemand ernstige schade kan oplopen door (dreigend) gevaar of in geval van een zedenmisdrif doet bevoegd gezag aangifte conform de Wet bestrijding seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (ook wel genoemd de meld- en aangifteplicht). In dit soort gevallen kan er een beroep gedaan worden op ondersteuning van een vertrouwensinspecteur.
  11. Het bevoegd gezag deelt binnen vier weken na indienen van de klacht schriftelijk gemotiveerd mee of hij klager ontvankelijk acht en of hij de klacht al dan niet gegrond acht, de overwegingen daartoe en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit schriftelijk aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde en de schoolleiding van de betrokken school gemeld.
  12. De termijn van vier weken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, of langer met instemming van de klager. Deze verlenging wordt met redenen omkleed aan betrokkenen gemeld.
  13. Indien het bevoegd gezag besluit de klacht niet zelf te behandelen, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie hanteert een eigen klachtenprocedure.
  14. Het staat klager te allen tijde vrij een klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie. De route via vertrouwenspersoon en bevoegd gezag is niet verplicht.
  15. Indien een klacht direct bij de klachtencommissie wordt ingediend deelt die aan bevoegd gezag, klager en aangeklaagde mee dat de commissie de klacht onderzoekt.
  16. Bij het indienen en afhandelen van klachten worden geen uitsluitingscriteria gehanteerd. Wel dient de klacht binnen drie maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
  17. Indien aangeklaagde het bevoegd gezag is, dient de klacht te worden ingediend bij een vertrouwenspersoon of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Het bevoegd gezag stelt de RvT terstond op de hoogte. De vertrouwenspersoon of klachtencommissie adviseren in dit geval de RvT.
  18. Indien een ingediende klacht wordt ingetrokken wordt dit door bevoegd gezag of klachtencommissie terstond aan betrokkenen meegedeeld.
  19. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.
  20. Bij klachten wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde.
  21. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## **Paragraaf 5 – Overige bepalingen**

### **Artikel 11 – Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling via de eigen website en op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. Namen van en middelen om contact- en vertrouwenspersonen te bereiken worden in de schoolgids opgenomen.

### **Artikel 12 – Evaluatie**

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 13 – Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 14 – Slotbepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Het managementstatuut van SOZKO is van toepassing op de klachtenregeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling SOZKO v2017”.