



Klachtenregeling

Vereniging voor Protestants Christelijk Primair Onderwijs in de gemeente
Oldebroek eo. De Akker
Postbus 7
8090 AA Wezep
T 038 3763118
E info@vpcpodeakker.nl
W www.schoolverenigingdeakker.nl

Voorwoord

De wet op het Primair Onderwijs stelt het hebben van een klachtenregeling verplicht. De scholen van VPCPO De Akker beschikten weliswaar over een klachtenregeling maar deze was niet uniform en gedateerd.

Om aan deze situatie een einde te maken is in 2011 deze geactualiseerde klachtenregeling tot stand gekomen.

Wezep, september 2011

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	3
2. Een klacht....wat nu?	5
3. Klachtenregeling.....	8
Bijlage 'Reglement Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs'.....	12

1. Inleiding

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Dat daarbij af en toe verschillen van mening ontstaan is niet bijzonder. Het wordt een probleem wanneer het functioneren van een medewerker, leerling, vrijwilliger of de sfeer er onder lijdt. Meestal wordt een verschil van mening in onderling overleg uitgesproken en bijgelegd. Soms blijkt dat echter niet voldoende te zijn en wil iemand een klacht hierover indienen. Die mogelijkheid is er. De bedoeling is dat niet alleen de klager maar ook de school daar beter van wordt en er van leert.

Daartoe is in 1998 de klachtenregeling in het onderwijs ingevoerd als onderdeel van de Kwaliteitswet. In 2002 heeft in de Wet op het onderwijstoezicht (WOT) een aanscherping hierop plaatsgevonden.

In deze Klachtenregeling VPCPO De Akker wordt weergegeven op welke manier VPCPO De Akker omgaat met klachten en bezwaren van alle betrokkenen. Betrokkenen zijn in dit kader niet alleen leerlingen en ouders, maar ook werknemers, vrijwilligers en stagiairs in de scholen.

Het doel van deze klachtenregeling is het verbeteren van de kwaliteit en de veiligheid van het onderwijs op de scholen van VPCPO De Akker.

Het uitgangspunt voor deze klachtenregeling is het model Klachtenregeling 2011 zoals beschikbaar gesteld door de Besturenraad. Het bijzondere van dit model is dat niet alleen medewerkers, vrijwilligers of leidinggevendenden in de school ter verantwoording kunnen worden geroepen, maar dat ook klachten kunnen worden ingediend tegen leerlingen en ouders/verzorgers.

2. Een klacht...wat nu?

Alvorens de formele klachtenregeling in het volgende hoofdstuk aan de orde komt in dit hoofdstuk een korte toelichting op enkele onderdelen van de klachtenregeling.

2.1 Hoe om te gaan met klachten

Wanneer iemand een bezwaar of klacht heeft wordt allereerst uitgegaan van de volgende stappen:

- Betrokkene bespreekt zijn bezwaar of klacht allereerst met de persoon in kwestie;
- Wanneer dit geen oplossing biedt volgt een gesprek tussen betrokkenen en de schoolleiding;
- Wanneer ook dit geen oplossing biedt: een gesprek met de contactpersoon;
- De contactpersoon behandelt het bezwaar of de klacht niet inhoudelijk, maar adviseert betrokkene aangaande mogelijke vervolgstappen;
- De contactpersoon kan daarbij verwijzen naar de vertrouwenspersoon: deze kan een bemiddeling adviseren en/of betrokkene ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Op elke school is een contactpersoon aanwezig. De contactpersoon is degene binnen de school om mensen met vragen over hoe om te gaan klachten of bezwaren de juiste weg te wijzen. De aanwezigheid van een contactpersoon benadrukt de laagdrempeligheid van de klachtenregeling. De contactpersoon behandelt de klacht niet inhoudelijk maar fungeert als eerste opvang van de klager.

De vertrouwenspersoon is een onafhankelijk persoon van buiten de school die de klager cq. de aangeklaagde op onafhankelijke wijze ondersteunt. Omdat de vertrouwenspersoon niet tegelijkertijd de klager en de aangeklaagde kan ondersteunen zijn er twee vertrouwenspersonen benoemd.

De vertrouwenspersoon kijkt of bemiddeling een oplossing kan bieden of dat beter een klacht kan worden ingediend. De vertrouwenspersoon kan ook doorverwijzen naar organisaties die zijn gespecialiseerd in opvang en nazorg.

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.

De gegevens van de contact- en vertrouwenspersonen staan in de schoolgids vermeld. Ook op de website van VPCPO De Akker zijn deze gegevens te vinden.

2.2 Vertrouwensinspecteur

Bij de Inspectie van het Onderwijs zijn Vertrouwensinspecteurs aangesteld om klachten en meldingen over grensoverschrijdend gedrag adequaat af te handelen. Zij adviseren en ondersteunen leerlingen, leraren, ouders en andere betrokkenen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of psychisch geweld. Zij hebben tegelijk een klankbordfunctie voor een instelling die geconfronteerd wordt met grensoverschrijdend gedrag en adviseren instellingen over te nemen stappen.

De meldplicht richting de Vertrouwensinspecteur is zeer breed opvatbaar. Ook vermoedens van grensoverschrijdend gedrag op school, moeten gemeld worden. Ook wanneer sprake is van een anonieme klacht of melding.

De Vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht.

Het landelijke telefoonnummer van de Vertrouwensinspecteur vindt u in de schoolgids van de school. Ook op de website van VPCPO De Akker zijn deze gegevens te vinden.

2.3 Klachtencommissie

De Kwaliteitswet verplicht het bevoegd gezag tot het instellen van een klachtencommissie of het aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

Het bevoegd gezag van VPCPO De Akker heeft er voor gekozen zich aan te sluiten bij de Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs. In de schoolgids van iedere school zijn de contactgegevens van deze commissie opgenomen. Ook op de website van VPCPO De Akker zijn deze gegevens te vinden.

Het reglement van de klachtencommissie is beschikbaar op www.klachtencommissie.org of is opvraagbaar bij de school, het bestuursbureau of de vertrouwenspersoon. Ook via de website van VPCPO De Akker is dit reglement te vinden.

Het is niet mogelijk tegen een advies of besluit van de klachtencommissie in beroep te gaan. Er rest de klager dan een civiele procedure. Ook wanneer het bevoegd gezag het advies van de klachtencommissie niet overneemt, is er alleen bezwaar mogelijk via een civiele procedure. Bij arbeidsrechtelijke besluiten geldt een separate regeling conform de CAO-PO.

2.4 Meldplicht

De Kwaliteitswet waarvan in de inleiding al sprake was bestaat uit twee hoofdonderdelen: de feitelijke klachtenregeling en de meldplicht. Dit onderdeel van de klachtenregeling van VPCPO De Akker handelt over de meldplicht.

Aanvankelijk richtte de meldplicht zich alleen op seksueel misbruik en seksuele intimidatie. In de latere Wet op het onderwijstoezicht (WOT) is het begrip grensoverschrijdend gedrag geïntroduceerd en verder uitgewerkt. Op dit moment wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering.

Alle medewerkers die werken bij een onderwijsinstelling, hebben een meldplicht wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag. Zij dienen dit onmiddellijk te melden bij hun direct leidinggevende die het vermoeden doorgeeft aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is verplicht de zaak te melden bij de Vertrouwensinspecteur. De Vertrouwensinspecteur staat het bevoegd gezag bij dmv. overleg en advies.

Wanneer sprake is van mogelijke strafbare feiten, legt de Vertrouwensinspecteur het bevoegd gezag de verplichting op om aangifte of melding te doen bij de politie.

De meldplicht voor medewerkers blijft van kracht tot het moment dat de conclusies van een melding of klacht omtrent grensoverschrijdend gedrag bekend zijn. Het bevoegd gezag dient de conclusies en adviezen van het eigen onderzoek, het (eventuele) onderzoek van de klachtencommissie en het (eventuele) justitiële onderzoek te melden bij de Vertrouwensinspecteur. Het bevoegd gezag meldt gemotiveerd of het het oordeel over de gegrondheid van de klacht of melding deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt.

2.5 Klacht of melding

Over het begrip klacht bestaat veel onduidelijkheid. Het model Klachtenregeling stelt: 'een klacht gaat over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van een beslissing.'

Het is echter te beperkt om de definitie van de klacht alleen grammaticaal te interpreteren. Het is van belang om bij de interpretatie voortdurend te kijken naar het doel van de klachtenregeling.

Daarin gaat het niet alleen over gedragingen, maar ook over uitlatingen en situaties die in strijd kunnen zijn met goed en veilig onderwijs.

Tegelijk moet de definitie van de klacht niet te breed worden geïnterpreteerd. Gevoelens van onvrede bijvoorbeeld vormen geen klacht.

Een echte klacht is dan ook het expliciet benoemen van een ongewenst schoolgerelateerde situatie die veranderd moet worden in het belang van goed en veilig onderwijs.

Een klacht is ook eerst een klacht wanneer deze schriftelijk wordt ingediend, voorzien van naam, adres en handtekening van de klager en de dagtekening.

2.6 Protocol

De manier waarop binnen VPCPO De Akker uitvoering wordt gegeven aan deze klachtenregeling is vastgelegd in het protocol Klachtenregeling. Hierin staan de stappen beschreven die worden gevolgd wanneer zich een klacht voordoet.

3. Klachtenregeling

Artikel 1: Begripsbepalingen

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.

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. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen die functioneren 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.

Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

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

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.
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. Betreft de klacht een bestuurslid of de verenigingsdirecteur, dan worden de bestuursleden daarover schriftelijk geïnformeerd.
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;
 - d. handtekening van de klager.
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.

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.

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

1. 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

1. 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 VPCPO De Akker'.
3. Deze regeling treedt in werking op op de dag volgend op de dag waarop dit statuut door het bestuur van VPCPO De Akker is vastgesteld.

Instemming GMR verkregen dd.	03-11-2011
Vastgesteld door het bestuur van VPCPO De Akker dd.	23-11-2011
Handtekening voorzitter dhr. B. van den Bosch	
Handtekening secretaris dhr. J.Steenbergen	