

Definitief

## **Klachtenregeling De Onderwijsspecialisten**

### **Inleiding**

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.

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn 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.

Met de hier gepresenteerde regeling, een geactualiseerde versie van de uitgave uit 2015, wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Deze regeling is gebaseerd op de landelijke modelregeling. Deze regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Om te voorkomen dat er verschillende klachtenregelingen ontstaan is er op landelijk niveau voor gekozen om te komen tot één modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs.

Naast ouders en leerlingen kan iedereen die deel uitmaakt van de gemeenschap van De Onderwijsspecialisten 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 organisatie.

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 er een beroep worden gedaan op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder e en artikel 6, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en procedure mogelijkheid bij een andere 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 De Onderwijsspecialisten worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

In de regeling wordt gesproken over het bevoegd gezag. Door de in het managementstatuut van De Onderwijsspecialisten vastgelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling waarbij het College van Bestuur functioneert als zijnde het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen "College van Bestuur" in de plaats van "bevoegd gezag" te worden gelezen.

Het bevoegd gezag van De Onderwijsspecialisten heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie Onderwijs (LKC) van de Stichting Onderwijsgeschillen. De GMR heeft zijn instemming gegeven aan deze regeling, aan de procedure voor de aanwijzing van een interne en een externe vertrouwenspersoon en aan de aansluiting bij de hiervoor genoemde landelijke klachtencommissie.

De namen van de externe vertrouwenspersonen staan vermeld in het schoolveiligheidsplan en de jaarlijkse schoolgids van de scholen.

## **Begripsbepalingen**

### *Artikel 1 Begripsbepalingen*

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De Onderwijsspecialisten: Stichting De Onderwijsspecialisten;
- b. Bevoegd gezag: het College van Bestuur van De Onderwijsspecialisten;
- c. school: één van de scholen vallend onder het bevoegd gezag van De Onderwijsspecialisten, als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra;
- d. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- e. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de organisatie, die een klacht heeft ingediend;
- f. probleem: indien een klager een probleem heeft met gedragingen of beslissingen binnen de organisatie wordt dit in eerste instantie voorgelegd aan de schooldirecteur of het bevoegd gezag, ontevredenheid over de behandeling of oplossing van een probleem kan leiden tot het indienen van een klacht;
- g. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- h. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- i. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- j. aangeklaagde:, (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 of een orgaan dat anderszins deel uitmaakt van de school en/of het bevoegd gezag , tegen wie een klacht is ingediend;
- k. benoemingsadviescommissie: een door de schooldirecteur ingestelde commissie die bestaat uit leden, aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel van de medezeggenschapsraad van de school en schooldirectie.

## **Behandeling van de klachten**

### ***Interne vertrouwenspersoon***

#### *Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon*

1. Er is voor iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon. De schooldirecteur benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de profielschets zoals verwoord in het document Interne vertrouwenspersonen DOS. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. De interne vertrouwenspersoon gaat bij gemelde problemen eerst na of door opvang en begeleiding een oplossing voor het gerezen probleem gevonden kan worden. In overleg met de melder wordt gezocht naar een oplossing binnen de organisatie.

3. De interne vertrouwenspersoon ondersteunt de melder indien deze het probleem wenst om te zetten in een klacht. De interne vertrouwenspersoon kan de melder ook verwijzen en begeleiden naar de externe vertrouwenspersoon.
4. De interne vertrouwenspersoon rapporteert zijn bevindingen jaarlijks aan zijn schooldirecteur middels het jaarverslag en een gesprek.

### **Externe vertrouwenspersoon**

#### *Artikel 3 Aanstelling en taak externe vertrouwenspersoon*

1. Voor heel De Onderwijsspecialisten zijn er twee externe vertrouwenspersonen beschikbaar. De externe vertrouwenspersoon is beschikbaar voor klachten van de klagers genoemd in artikel 1 onder e.
2. De externe vertrouwenspersoon wordt ingehuurd via een organisatie met kennis en ervaring op dit gebied.
3. Het bevoegd gezag gaat nadat de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad heeft ingestemd met de persoon van de externe vertrouwenspersoon, een overeenkomst aan en verbreekt de overeenkomst met de externe vertrouwenspersoon.
4. De externe vertrouwenspersoon adviseert, begeleidt en ondersteunt de ouders, leerlingen, personeelsleden en directieleden die vragen, twijfels of klachten hebben.
5. Met de desbetreffende ouder, leerling, personeelslid of directielid wordt gezocht naar mogelijke oplossingen en hij wordt ondersteund bij het ondernemen van verdere stappen.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft informatie en adviezen bij vragen op het gebied van ongewenste omgangsvormen en seksueel (grensoverschrijdend) gedrag.
7. De externe vertrouwenspersoon verstrekt informatie over mogelijk te volgen procedures en bespreekt naast het informele traject en de interne klachtenprocedure ook een eventuele strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure en consequenties daarvan.
8. Er wordt een geanonimiseerde registratie bijgehouden van de activiteiten van de externe vertrouwenspersonen ten behoeve van een jaarverslag aan het bevoegd gezag.

### **Klachtafhandeling bevoegd gezag**

#### *Artikel 4 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag*

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

## **De Landelijke Klachtencommissie**

### *Artikel 5 De klachtencommissie*

Het bevoegd gezag heeft, na daartoe verkregen instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

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:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

### *Artikel 6 Informatieverstrekking aan de Landelijke Klachtencommissie*

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 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.

## **Besluitvorming door het bevoegd gezag**

### *Artikel 7 Beslissing op advies*

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

## **Slotbepalingen**

### *Artikel 8 Openbaarheid*

1. Het bevoegd gezag voegt deze regeling toe aan het schoolveiligheidsplan Veilig op School waarin ook de gedragscode voor het personeel is opgenomen.
2. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke locatie ter inzage.
3. 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, externe vertrouwenspersonen 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 interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen, en na daartoe verkregen instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad 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 De Onderwijsspecialisten".
4. Deze regeling treedt met terugkerende kracht in werking op 27 januari 2021.

De regeling is vastgesteld op 9 februari 2021.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de organisatie kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder e

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de organisatie.

### Artikel 2

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De interne vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van deze personen rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De interne vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 2, tweede lid

De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 2, derde lid

De interne vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de melder getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met het personeelslid en/of de directeur van de betrokken locatie op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

Artikel 3, vierde lid

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, afhankelijk van de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersonen hem bij het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersonen in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van dit lid het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, achtste lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 5

Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 4, vierde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.



### Artikel 7

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie.

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

### Artikel 8

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de in- en externe vertrouwenspersonen worden in de schoolgids vermeld.

**De Onderwijsspecialisten**

Gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra;

Gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

De Onderwijsspecialisten stellen de bovenstaande Klachtenregeling De Onderwijsspecialisten hierbij vast.