	6.17 Klachtenregeling
Werkveld	Organisatie
Versie	3, 31 oktober 2007
Vastgesteld	RvA d.d. 8 juni 1998
Gewijzigd	CvB d.d. 26 augustus 2008
GMR advies	d.d. 25 augustus 2008

Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
 - b. commissie: de Landelijke Klachtencommissie voor het katholiek onderwijs;
 - 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.

Behandeling van de klachten

Paragraaf 1

De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager, indien de klacht niet door de contactpersoon zelf verholpen kan worden, doorverwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. De directeur van de school is verantwoordelijk voor de invulling.

Paragraaf 2

De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die funktioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon
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 klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het katholiek onderwijs.

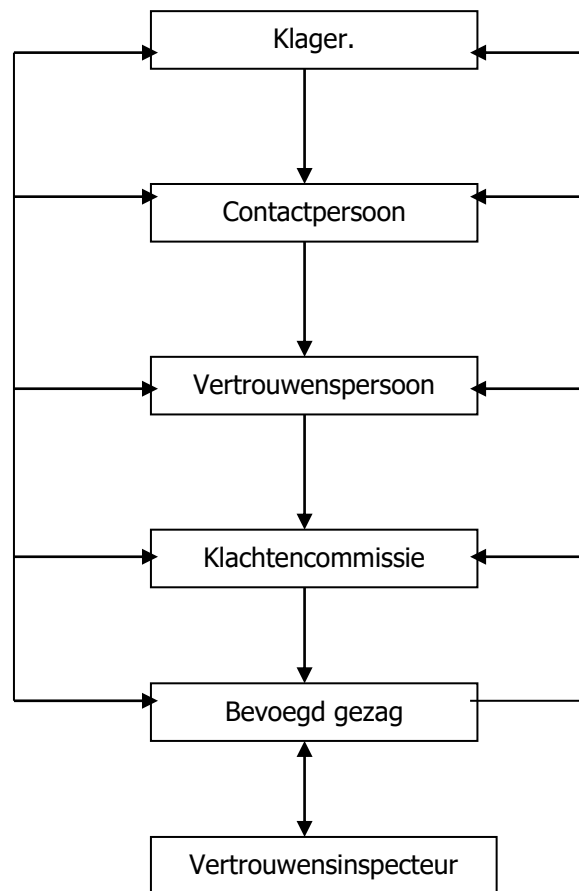
Paragraaf 4

Procedure en routing

Artikel 5 Procedure

1. In de schoolgids staat zowel de contactpersoon van de eigen school als de vertrouwenspersoon van Primenius vermeld, alsmede de telefoonnummers waarop ze te bereiken zijn. Tevens dient vermeld te zijn dat Primenius bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs is aangesloten, alsmede bijbehorende adresinformatie. Eveneens dient verwezen te worden naar deze regeling.
2. De klager meldt zijn klacht bij de contactpersoon. Deze probeert te achterhalen of het mogelijk om een reële klacht gaat of slechts om ongenoegen. Hij kan de klager adviseren de klacht binnenschools op te lossen door bijvoorbeeld met de beklaagde in overleg te gaan. Als het een mogelijke reële klacht betreft of als de klager een klacht wil indienen tegen het advies van de contactpersoon in, dan is de contactpersoon verplicht hieraan mee te werken. De klager en de contactpersoon bespreken het probleem vervolgens met de vertrouwenspersoon.
Er kunnen redenen zijn waarom de klager rechtstreeks met de vertrouwenspersoon of met de Klachtencommissie contact opneemt. Dit zou het geval kunnen zijn bij ongewenste intimiteiten of als de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon partij zijn in de klacht. Ook kan het zijn dat de klager absoluut geen vertrouwen heeft in de school en alle daaraan verwante partijen.
3. Indien er sprake is van de Landelijke Klachtencommissie dan dient uiterlijk 14 dagen nadat de klager contact met de vertrouwenspersoon heeft opgenomen de klacht schriftelijk en ondertekend te zijn ingediend bij de Klachtencommissie. De klacht bevat minimaal de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht.
De vertrouwenspersoon kan behulpzaam zijn met het formuleren van de klacht, waarbij tevens gekeken wordt of het geschil rechtstreeks opgelost kan worden. Ook nu geldt dat de klager tegen het advies van de vertrouwenspersoon in zijn klacht aanhangig kan maken; de vertrouwenspersoon dient volledige medewerking te verlenen.
4. Het bevoegd gezag neemt het advies van de Klachtencommissie al dan niet geheel over en neemt, indien daar aanleiding toe is, passende maatregelen. Indien het een zedenmisdrijf met een minderjarige betreft, wordt direct (dus voor het advies van de Klachtencommissie is uitgebracht) contact opgenomen met de vertrouwensinspecteur. Terugkoppeling naar de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon geschiedt bij ieder van bovengenoemde stappen, tenzij de Klager de betreffende persoon bewust niet in het proces heeft betrokken.

Artikel 6 Schematische weergave.



De voorkeurslijn zoals normaliter de afhandeling van een klacht verloopt is de verticale lijn door het midden van boven naar beneden, maar zoals elders in dit beleidsstuk vermeld, is het dus ook mogelijk dat de klager bijv. zich rechtstreeks wendt tot de Klachtencommissie of het bevoegd gezag.

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.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend.

Artikel 8 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoon, 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'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 1998.

NOOT: Waar in deze regeling het mannelijke equivalent wordt gebruikt dient u ook vrouwelijk te lezen.

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 vertrouwenspersoon (dan wel de klachtencommissie of het bevoegd gezag) moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

Artikel 1 onder d

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 teniet gedaan 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 schoolgemeenschap.

Artikel 2

De contactpersoon 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 contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De 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 de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 3, tweede lid

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

Artikel 3, derde lid

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

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, 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 vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie 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 vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, zevende lid

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

Artikel 4

In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie kan het bevoegd gezag zich aansluiten bij de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs.

Artikel 5

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.