

## **Klachtenregeling Stichting Proles en stichting ABOL**

### **KLACHTENREGELING**

Het bevoegd gezag van stichting Proles en stichting ABOL gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

#### **Algemene toelichting**

In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. Stichting Proles en stichting ABOL hebben gebruik gemaakt van de z.g. Modelklachtenregeling Onderwijsgeschillen versie mei 2014.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen 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 aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en procedure mogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

Doel van de klachtenbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover de klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is.

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder het bestuur van stichting Proles en stichting ABOL ;
- b. bevoegd gezag: bestuur stichting Proles en stichting ABOL
- c. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. 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 anderszins functioneel bij de

- school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- e. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
  - f. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

#### Toelichting:

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie of het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld, overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

#### **Artikel 2: Voorfase klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

#### Toelichting:

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene bij wie u het probleem ervaart.

In de dagelijkse praktijk betekent dat dat een probleem wordt besproken met de direct betrokken leerkracht/medewerker. Er worden oplossingen gezocht. Mocht u er samen niet uitkomen dan wordt de directeur van de school geïnformeerd. De directeur past hoor en wederhoor toe. Wederom wordt er naar oplossingen gezocht.

Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Indien de klager zijn klacht intrekt, blijft het bevoegd gezag bevoegd om een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

### **Artikel 3: De contactpersoon**

5. Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon aan.
6. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 4: De vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
2. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
3. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
4. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### Toelichting:

Stichting Proles en stichting ABOL hebben de aanbeveling om per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon overgenomen.

De besturen van samenwerkingsverband De Liemers po hebben gezamenlijk een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Haar naam is Loes van Oosteren, zij is bereikbaar via 024-3607103 of 06-20970855 e-mail: oosteren@xs4all.nl .

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" ook voor de externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

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

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

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. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat deze klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht schriftelijk indienen bij de LKC of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### Toelichting:

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. Het indienen van de klacht gebeurt schriftelijk en kan per mail via de website of per post worden verzonden naar het bevoegd gezag: Marketing 30b, 6921 RE Duiven. Het bevoegd gezag bevestigt de ontvangst van klacht schriftelijk zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 5 werkdagen.

Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

### **Artikel 7: 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 verweerder 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.

#### Toelichting:

Indien een klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag wordt de klager uitgenodigd voor een gesprek. Hoor en wederhoor vindt plaats. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht en geeft een oordeel.

Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld om hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of één van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen moet worden overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan, indien partijen daarmee akkoord gaan, informatie worden ingewonnen bij derden.

Op basis van de bevindingen n.a.v. de lezingen van de betrokkenen en eventueel onderzoek, zal het bevoegd gezag een gemotiveerd oordeel geven en in overleg met klager en beklagde naar een oplossing zoeken.

### **Artikel 8 De klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft 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), W: [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:

<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

#### Toelichting:

Uiteraard is de procedure voor de klachtencommissies niet bedoeld voor conflicten en problemen die eenvoudig of bij voorkeur binnen de school kunnen worden opgelost of die aan een andere instantie kunnen worden voorgelegd.

Indien men overweegt een klacht bij de klachtencommissie in te dienen doet men er goed aan om zich eerst te beraden over de vraag of niet intern, via bijvoorbeeld de leerkracht, de schoolleiding of de vertrouwenspersoon een oplossing kan worden bereikt.

In verband hiermee is het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs opgenomen dat zij een bij haar ingediende klacht kan toezenden aan het bevoegd gezag van de school of instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag tot een oplossing te komen.

Hoewel het niet verplicht is, stelt het bestuur het op prijs indien de klacht in eerste instantie wordt ingediend bij het bevoegd gezag. Het bestuur is van mening dat er dan op korte termijn door direct betrokkenen gezocht kan worden naar een oplossing. Uiteraard blijft de mogelijkheid van de LKC altijd open.

#### **Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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.

#### **Artikel 10: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk en 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

#### Toelichting:

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in de artikel 14, zevende lid Wpo, artikel 24b, zevende lid Wvo en artikel 23, zevende lid Wec.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

#### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **Artikel 12: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Toelichting:

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht

informereren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

**Artikel 13: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

**Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling stichting Proles en stichting ABOL'.
3. Deze regeling treedt in werking op 01-01-2015 ??? GMR!

De regeling is vastgesteld op 15-01-2015.



Voor de schoolgids:

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden vaak in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor de scholen van stichting Proles is een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien op de website van de school en op de website van stichting Proles. Op aanvraag kunt u bij de directeur kosteloos een afschrift van de regeling krijgen. Het wordt op prijs gesteld indien iemand die wil klagen dat eerst kenbaar maakt bij de schoolleiding of het schoolbestuur. Mogelijk kan de klacht verholpen worden.

De school heeft een interne contact persoon die u kan informeren over de klachten procedure. Stichting Proles heeft (samen met alle schoolbesturen binnen het samenwerkingsverband De Liemers PO heeft een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Deze vertrouwenspersoon is Loes van Oosteren. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 024-3607103 of 06-20970855 e-mail: oosteren@xs4all.nl .De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

Een klacht kan bij het schoolbestuur of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De school is voor de behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: “de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC)”. De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.