

Klachtenregeling

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren. Voor het voortgezet onderwijs is het onderwerp “klachtenregeling” uitgewerkt in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs.

De landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties bereikten indertijd een akkoord over één landelijk in te voeren Modelklachtenregeling. Hiermee hoopten zij een zorgvuldige behandeling van klachten voor elke school te bereiken, waarbij zowel het belang van de betrokkenen als het belang van de school wordt gediend. Het onderstaande model is gebaseerd op de Modelklachtenregeling die indertijd door de genoemde organisaties is vastgesteld en kan desgewenst aangepast worden.

Een belangrijk keuzepunt is de vraag of het bevoegd gezag van de instelling voor een eigen klachtencommissie kiest dan wel de voorkeur geeft aan aansluiting bij een bestaande regionale of landelijke klachtencommissie. In dat laatste geval zijn voorschriften over de klachtencommissie en de behandeling van een klacht (zie de paragrafen 3 en 4 van het model) van toepassing, zoals die door regionale of landelijke klachtencommissie in hun eigen reglement zijn vastgesteld.

De wetgever kent de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en het instemmingsrecht toe met betrekking tot de vaststelling en wijziging van de klachtenregeling aan de school.

Het bevoegd gezag van Stichting Voortgezet Onderwijs Steenwijkerland - Weststellingwerf gelet op artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs - gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad - stelt de volgende klachtenregeling vast.

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. Bevoegd gezag: Stichting Voortgezet Onderwijs Steenwijkerland - Weststellingwerf;
- c. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- d. 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;
- e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. 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;
- i. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

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 verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 – Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert 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 voor zover 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.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 – Instelling en taken 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 kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapraad, aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5 – Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
 3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 6 – Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 – 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. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 – Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9 – 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 7 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.
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 10 – Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 11 – Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 12 – Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13 – Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 14 – Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 15 – 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 nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Het bevoegd gezag informeert terstond de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad in het geval de klachtencommissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Slotbepalingen

Artikel 16 – 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 17 – Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 18 – Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van het instemmingsrecht van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.

Artikel 19 – 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 onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018.

De regeling is vastgesteld op 21 november 2017.

Bron: Handboek Goed onderwijsbestuur februari 2018.