

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
 - b. 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;
 - c. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - d. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - e. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - f. 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.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school een interne en een externe contactpersonen die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersonen.
3. Het bevoegd gezag zorgt er voor dat de namen van de contactpersonen bekend worden gemaakt aan alle geledingen van de school.
4. De interne contactpersoon is een der werknemers van de school niet zijnde lid van de directie. De externe contactpersoon heeft geen overige formele relatie tot de school.
5. De contactpersoon kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De contactpersoon meldt een dergelijke afhandeling aan de vertrouwenspersoon.
6. Indien de contactpersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de vertrouwenspersoon.

7. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.
8. De contactpersoon brengt minimaal twee maal per jaar aan de vertrouwenspersoon schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

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.
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 bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4. 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 onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover zoals bedoeld in artikel 8 en 9.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
7. De vertrouwenspersoon 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.
8. 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.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Aansluiting klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag sluit zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aan bij een regionale of landelijke klachtencommissie.¹
2. De klager heeft het recht zijn klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie.

¹ Het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs is als bijlage toegevoegd

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de vertrouwenspersoon, bij voorkeur via de interne of externe contactpersoon.
2. De klacht dient in beginsel binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid. De vertrouwenspersoon kan de klager verwijzen naar de klachtencommissie.
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 vertrouwenspersoon.
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 vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoon het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de vertrouwenspersoon.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

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

Artikel 7 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 8 Onderzoek van de klacht

1. De vertrouwenspersoon is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Hij 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.
2. De vertrouwenspersoon bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare bijeenkomst in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Deze bijeenkomst vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
3. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de vertrouwenspersoon anders bepaalt.
4. Van de bijeenkomst 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.

Artikel 9 Advies

1. De vertrouwenspersoon rapporteert zijn bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de zitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de vertrouwenspersoon met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
2. De vertrouwenspersoon geeft in het 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.
3. De vertrouwenspersoon kan in het advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 10 Niet-deelneming aan de behandeling

De vertrouwenspersoon dan wel de contactpersonen 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 11 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de vertrouwenspersoon deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoon en het verslag van de zitting, 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 vertrouwenspersoon.
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.

Dit verweer dient binnen veertien dagen na bekendmaking van het voorgenomen besluit bij het bevoegd gezag kenbaar worden gemaakt.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 12 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 13 Evaluatie

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

Artikel 14 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 15 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De tekst in de schoolgids maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling PCBO Dantumadiel".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2005.

De regeling is vastgesteld op 30 juni 2005

Bijlage: Reglement Landelijke Klachtencommissie