

Het bevoegd gezag van de Eerste Leidse Schoolvereniging stelt de volgende Klachtenregeling vast, ten behoeve van de door haar in stand gehouden school.

Klachtenregeling

INHOUDSOPGAVE

1. Begripsbepalingen

2. Behandeling van de klacht

- 2.1 De contactpersoon en de vertrouwenspersoon
- 2.2 De klachtencommissie
- 2.3 Besluitvorming door het bevoegd gezag

3. Slotbepalingen

Toelichting

Bijlage 1: Taken contactpersoon

Bijlage 2: Klachtenprocedure

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. bevoegd gezag: het bestuur van Eerste Leidse Schoolvereniging
 - c. (klachten)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 van de aangeklaagde;
 - f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2. De contactpersoon is direct betrokken bij de school (intern);
 - g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3. De vertrouwenspersoon is niet direct betrokken bij de school anders dan als vertrouwenspersoon (extern);
 - 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.

2. BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

2.1. Contactpersoon en vertrouwenspersoon

Artikel 2 De contactpersoon

1. Er is op school tenminste één contactpersoon.
2. De contactpersoon zorgt voor de eerste opvang van klager. De contactpersoon geeft informatie en ondersteunt de klager bij het kiezen van eventuele vervolgstappen (waaronder verwijzing naar de vertrouwenspersoon).
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
4. 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 vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 3 De vertrouwenspersoon

1. De contactpersoon kan doorverwijzen naar de (externe) vertrouwenspersoon.
2. 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.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

2.2. De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC) voor het Algemeen Bijzonder onderwijs, ingesteld door de VBS.

Artikel 5 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 contactpersoon, de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het 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 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. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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 tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de school gemeld.

2.3. Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 7 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 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 dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

3. Slotbepalingen

Artikel 8 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9 Evaluatie

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

Artikel 10 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 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 treedt in werking op 31 augustus 2010

Zij is vastgesteld door het bevoegd gezag op 16 augustus 2010, waarna de Medezeggenschapsraad basis van art. 10.g WMS op maandag 30 augustus 2010 hiermee heeft ingestemd

TOELICHTING

Het gebruik maken van de klachtenprocedure is een zwaar middel. Het is in beginsel bedoeld als uiterste middel als u er echt niet samen uit bent gekomen. Voordat u een klacht indient bij de klachtencommissie hebt u als het goed is al gesproken over het onderwerp waarover u wilt klagen met achtereenvolgens:

- de direct betrokkene(n);
- de directeur van de school;
- de contactpersoon, de vertrouwenspersoon of het bestuur van de school.

Vraagt u zich voordat u een klacht indient af, of u deze stappen al hebt genomen. Als u redenen hebt om deze stappen niet te willen of kunnen nemen, dan kunt u dit altijd – voordat u een klacht indient – bespreken met de vertrouwenspersoon van de school. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht.

Artikel 1 onder d

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 bepaalt artikel 5, tweede lid, 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 schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld ouders, stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder e

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

Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

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. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

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 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 het 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 5, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bij voorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

Artikel 5, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij zelf een klacht heeft afgehandeld.

Artikel 5, zesde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 5, negende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 7

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, 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. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de desbetreffende 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 klachtencommissie.

Artikel 7, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing. 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 voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon worden in het jaarboekje vermeld.

BIJLAGEN

1. Taken contactpersoon:

- Eerste opvang klager.
- Overzicht geven van mogelijke vervolgstappen.
- Klager in contact brengen met externe vertrouwenspersoon/schoolleiding/bestuur/secretaris klachtencommissie.
- Vergezellen van klager bij het eerste gesprek bij de vertrouwenspersoon.
- Informeren schoolbestuur over signalen als een concrete klacht uitblijft.
- Registreren van alle meldingen en klachten.
- Gegevens uitwisselen met de vertrouwenspersoon.
- Cijfermatig jaarverslag uitbrengen voor schoolbestuur en externe vertrouwenspersoon.
- Voorlichting geven.
- Preventiemaatregelen stimuleren.
- Voorlichting geven over de functie en bereikbaarheid van contactpersoon/trouwenspersoon.
- Adviezen geven aan directie en bevoegd gezag.
- Eigen deskundigheid op peil houden

2. Klachtenprocedure:

<http://www.vbs.nl/themas-bijlagen-detail/landelijke-klachtencommissie-voor-het-algemeen-bijzonder-onderwijs>