

Klachtenregeling Vrije School Utrecht

Inhoud

| | |
|---|--------|
| Klachtenregeling Vrije School Utrecht | blz. 2 |
| Bijlage: Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO | blz. 5 |
| Toelichting en aanvulling klachtenprocedure | bl. 15 |

Klachtenregeling Vrije School Utrecht

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school vallende onder De Vrije School Utrecht Coöperatief UA;
 - b. bevoegd gezag: het bestuur van De Vrije School Utrecht Coöperatief UA;
 - c. klachtencommissie: 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, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, 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 3;
 - g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
 - h. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
 - i. ALV: de algemene ledenvergadering van de school;
 - j. medezeggenschapsraad: de oudergeleding van de medezeggenschapsraad.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 voor aan de schoolleiding.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de ALV en medezeggenschapsraad.

Artikel 4: Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de ALV en medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf, maar kan wel organiseren dat er mediatie plaatsvindt.
3. Hoofdtaken vertrouwenspersoon:
 - a. Opvang/ondersteuning en begeleiding van de klager;
 - b. Geven van voorlichting/initiëren van preventieve activiteiten;

- c. Gevraagd en ongevraagd advies geven op gebied van ongewenst gedrag en machtsmisbruik op school.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de 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 schoolgids en op de website van het bevoegd gezag/scholen.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie 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/locatie 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 het bevoegd gezag of 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 klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl.

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school/locatie 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.
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 verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11. Informeren ALV en medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de ALV en de medezeggenschapsraad over ieder oordeel van de Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12. Evaluatie

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

Artikel 13. 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 op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Vrije School Utrecht'

De regeling is herzien op 10 september 2020 en treedt vanaf die datum in werking.



Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. klachtencommissie (verder te noemen 'de klachtencommissie' dan wel 'de commissie'): de
2. klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs dan wel als bedoeld in artikel E-26 van de CAO-BVE.
3. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
4. verweerder: (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
5. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
6. klachtenregeling: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten.
7. gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
8. vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met de klager of met de verweerder meegaat naar de zitting.

Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de commissie in. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
2. Indien redelijkerwijs niet van de klager verwacht kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat tenminste:
 - a. de naam en contactgegevens van de klager;
 - b. de naam van de verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - d. de dagtekening en de ondertekening door klager of diens gemachtigde;
 - e. de afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Deze dienen goed leesbaar te zijn.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient zij vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.

5. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Indien de klacht kennelijk bij een andere commissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde commissie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

Artikel 3. Formele vereisten

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de termijnoverschrijding versoepelbaar wordt geacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, wijst de voorzitter de klager op het verzuim en stelt deze in de gelegenheid binnen een termijn van twee weken dit verzuim te herstellen met de mededeling dat, indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de voorzitter van de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard op een grond, genoemd in dit artikel, kan de klager overeenkomstig artikel 12 van dit reglement daartegen bezwaar maken.

Artikel 4. Verwijzing naar het bevoegd gezag

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of de instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school of de instelling tot een oplossing te komen. De commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen veertien dagen is geantwoord of indien binnen vier weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 5. Mediation

1. Wanneer er een klacht wordt ingediend bij de commissie kan de secretaris interveniëren door de mogelijkheid van mediation aan te bieden.
2. Als beide partijen instemmen met mediation en het bevoegd gezag hiermee akkoord gaat, vindt er doorverwijzing plaats naar de vaste, geregistreerde mediators van GCBO, die volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland werken.
3. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst is de mediation voltooid en wordt de klacht ingetrokken.
4. Als de mediation niet is gelukt, kan de klacht alsnog door de commissie in behandeling worden genomen.

Artikel 6. Doorzending

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift dan wel zo spoedig mogelijk na ontvangst van het hersteld klaagschrift een exemplaar daarvan, vergezeld van de afschriften van de bijbehorende stukken, aan de verweerder.
2. De secretaris deelt na ontvangst van het klaagschrift dan wel het hersteld klaagschrift, aan het bevoegd gezag van de betrokken school of instelling mee dat een klacht bij de commissie is ingediend.

Artikel 7. Klachtsamenvatting

1. De Commissie kan gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht een samenvatting daarvan maken, waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze samenvatting wordt ter instemming aan de klager voorgelegd.

2. Als er een klachtsamenvatting is gemaakt, waarmee de klager heeft ingestemd, vormt datgene wat daarin is geformuleerd de basis voor de behandeling van de klacht.

Artikel 8. Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Als de commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken, zal zij dat onverwijld aan de verweerder en het bevoegd gezag mededelen.
3. Intrekking van de klacht ter zitting is slechts mogelijk, wanneer de verweerder daarmee instemt.

Artikel 9. Verweerschrift

1. Zodra de klacht in behandeling is genomen, stelt de commissie verweerder in de gelegenheid om binnen een termijn van drie weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift bij de commissie in te dienen. Bij elk exemplaar voegt de verweerder afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Verlenging van de termijn van drie weken is slechts mogelijk in uitzonderlijke gevallen.
2. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de hierbij behorende bijlagen, aan de klager.

Artikel 10. Kennisgeving van stukken

1. Alle bij de commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken worden aan de partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugsturen aan degene die het heeft ingediend.
3. Op verzoek van de klager of van de verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht.
4. Indien een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.
5. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de commissie onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de commissie daaraan verbonden heeft.

Artikel 11. Het inwinnen van inlichtingen voorafgaand aan de behandeling ter zitting

Ter voorbereiding van de behandeling ter zitting van de klacht kunnen door of namens de commissie bij de klager, de verweerder en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen.

Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 12. Vereenvoudigde behandeling en bezwaar

1. Totdat de klager en de verweerder zijn uitgenodigd om op een zitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat:
 - a. de commissie kennelijk onbevoegd is;
 - b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is; of
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.

2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt de klager gewezen op de mogelijkheid binnen zeven kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht, wordt de verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen zeven kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.
4. Indien de plaatsvervangend voorzitter het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

Artikel 13. Schriftelijke behandeling van de klacht

1. Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de verweerder kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de verweerder ingediende verweerschrift, waarna de verweerder in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende repliek. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten dat de commissie de klacht uitsluitend schriftelijk behandelt. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan de klager en de verweerder mede. Tegen dit besluit kunnen de klager en de verweerder binnen veertien dagen na dag tekening schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de commissie.
3. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de inhoud van de repliek of van de dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de commissie alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht besluiten.

Artikel 14. Versnelde behandeling

1. Indien een zaak een spoedeisend belang heeft, kan de voorzitter ambtshalve, op verzoek van klager of van verweerder, besluiten de klacht versneld te doen behandelen.
2. Indien de klager verzoekt om een versnelde behandeling, dient hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat in artikel 2 van dit reglement wordt voorgeschreven, in te dienen. Bij een eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit te herstellen .
3. De voorzitter bepaalt alsdan zo spoedig mogelijk de plaats, de datum en het tijdstip waarop de klacht in een hoorzitting behandeld zal worden en doet daarvan onverwijld mededeling aan de partijen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling, wordt verweerder daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Het klaagschrift wordt hem in afschrift gezonden waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee dagen voor de zitting in te dienen.
1. De voorzitter kan besluiten dat artikel 9 van dit reglement geheel of gedeeltelijk buiten toepassing blijft.
5. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting brengt de commissie het advies schriftelijk uit.
6. Indien de commissie uit het verweer of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vereist, dan bepaalt zij dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.

Artikel 15. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling

De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en de dag en het uur waarop de mondelinge behandeling van de klacht ter zitting zal plaatsvinden. Deze behandeling zal in beginsel plaatsvinden binnen twee maanden na ontvangst van de klacht. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennis gegeven door een schriftelijke oproep. Bij de oproep wordt meegedeeld uit welke personen de commissie die de klacht ter zitting behandelt, zal zijn samengesteld.

Artikel 16. Wraking of verschoning

1. Op verzoek van de klager of de verweerder kan een lid van de commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Het verzoek wordt schriftelijk en onder opgave van redenen gedaan, zodra de feiten en omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de commissie is vastgesteld. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan.
2. Indien een verzoek om wraking ter zitting wordt gedaan, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in lid 1 van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.
4. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.
5. Bij staking van stemmen wordt het verzoek om de wraking geacht te zijn toegewezen.

Artikel 17. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie

1. De klacht wordt behoudens in het geval als bedoeld in artikel 12 en artikel 13 mondeling behandeld in een besloten zitting van de commissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden. In uitzonderlijke gevallen kan bij plotselinge ontstentenis van een commissielid de mondelinge behandeling in een besloten zitting plaatsvinden door twee commissieleden. Ingeval van afwezigheid van de voorzitter treedt een commissielid op als voorzitter.
2. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunt toe te lichten.
3. Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zich het bepaalde in lid 4 van dit artikel voordoet. Ingeval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Klager en/of verweerder kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
 1. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na ontvangst van het verzoek zendt de secretaris een afschrift hiervan aan de wederpartij.
 2. Indien de voorzitter van oordeel is dat er voldoende grond aanwezig is om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, hoort de commissie partijen buiten elkaars aanwezigheid. De commissie brengt partijen er voor de hoorzitting schriftelijk dan wel mondeling van op de hoogte dat zij buiten elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
5. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
6. Indien partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.

Artikel 18. Vertegenwoordiging ter zitting, getuigen, deskundigen en informanten

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en verweerder zich laten vergezellen door één hun vertrouwd persoon.
2. De commissie kan van een gemachtigde die geen advocaat is en de klager dan wel de verweerder ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De commissie kan personen als getuige, deskundige of informant voor de zitting doen oproepen. Namen van de getuigen, deskundigen en informanten worden aan klager en verweerder meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen, deskundigen en/of informanten ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk twee werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de commissie.
De commissie kan afzien van het horen van door de klager of verweerder meegebrachte of opgeroepen getuigen, deskundigen en/of informanten.
5. Getuigen, deskundigen en informanten worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en, met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de verweerder of hun gemachtigden.
6. Ingeval een minderjarige getuige wordt gehoord, kan de commissie bepalen dat het horen buiten aanwezigheid van een of meer partijen plaatsvindt.
7. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.
9. Ingeval een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, wordt de behandeling ter zitting voortgezet op een zodanig tijdstip dat partijen redelijkerwijs kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van het horen van die getuige. Indien partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op voortzetting van de behandeling ter zitting en de commissie van oordeel is dat het onderzoek volledig is geweest, wordt de behandeling niet voortgezet.

Artikel 19. Tolken

Indien klager, aangeklaagde, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

Artikel 20. Heropening onderzoek

Indien de commissie van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De commissie bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet. De secretaris doet zo spoedig mogelijk mededeling hiervan aan partijen.

Artikel 21. Beraadslaging

1. De commissie beraadslaagt en beslist in een besloten vergadering waarbij alle leden die deel uitmaken van de commissie die de klacht behandelt, aanwezig zijn, bijgestaan door de secretaris. De commissie baseert haar advies op de stukken van de procedure en het verhandelde tijdens de zitting.
2. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.
3. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing zullen trachten te komen, zal de commissie het vaststellen

van een advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, zal de commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijk oplossing zijn gekomen, zal de commissie alsnog tot het uitbrengen van een advies overgaan.

Artikel 22. Advies

1. De commissie brengt advies uit binnen vier weken na de sluiting van het onderzoek dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 13 van dit reglement. Deze termijn kan door de voorzitter met vier weken worden verlengd.
2. De adviezen van de commissie zijn gedagtekend en houden in:
 - a. de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden,
 - b. de gronden waarop het advies berust,
 - c. het oordeel met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht,
 - d. de eventuele aanbeveling ten aanzien van de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen,
 - e. de namen van de leden van de commissie die het advies hebben vastgesteld.
3. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend, en wordt toegezonden aan partijen en aan het bevoegd gezag van de desbetreffende school of instelling.
4. Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van vier weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

Artikel 23. Bejegening door de commissie

1. Partijen en het bevoegd gezag kunnen een klacht indienen over de wijze waarop de commissie hen heeft bejegend bij de behandeling van een klacht.
2. De voorzitter die geen deel uitmaakte van de commissie waartegen de klacht is ingediend, behandelt een klacht over de bejegening door de commissie.
3. De voorzitter die de klacht onderzoekt, brengt schriftelijk verslag uit van zijn bevindingen aan degene die over de behandeling heeft geklaagd en aan de commissie.

Artikel 24. Geheimhouding

Het is de leden en de secretaris van de commissie verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten bij hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

Artikel 25. Termijnen en schoolvakanties

1. Op de in deze regeling genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing.
2. Met uitzondering van de termijn, genoemd in artikel 3 lid 2 van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende school of

instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend, behoudens in, naar het oordeel van de voorzitter van de commissie, spoedeisende gevallen.

Artikel 26. Samenloop

Bij strijdigheid van dit reglement met de op instelling of school toepasselijke klachtenregeling, gelden de bepalingen uit dit reglement.

Artikel 27. Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter, al dan niet gehoord de overige leden van de klachtencommissie.

Artikel 28. Wijziging van het huishoudelijk reglement

1. Dit reglement kan met inachtneming van het Reglement van Instelling door de Commissie worden aangevuld en gewijzigd.
2. Indien en voor zover een bepaling in dit reglement niet (langer) verenigbaar blijkt te zijn met de bepalingen van het Reglement van Instelling, treedt die bepaling buiten werking en beslist de Commissie zo spoedig mogelijk over haar vervanging.

Dit reglement is vastgesteld op 1 december 2015 en treedt in werking per 1 januari 2016

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder 5

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 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 (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 3

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 verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

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 4, tweede 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 4, vierde 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 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

Toelichting en aanvulling klachtenprocedure

Deze aanvulling en toelichting is bedoeld voor de afhandeling van klachten binnen school, dus voordat een klacht het bestuur of de landelijke klachtencommissie bereikt.

Wat is een klacht?

Er is onduidelijkheid over wat nu precies een klacht is. Moet bijv. een ouder expliciet het woord 'klacht' gebruiken of niet om iets als een klacht te beschouwen.

Wat zegt de klachtenregeling?

In de klachtenregeling staat hierover het volgende opgenomen in art. 1.e:

klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

In de huidige klachtenregeling wordt dit niet verder toegelicht, maar in de eerdere wel.

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** wordt 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.*

Welke definities worden elders gebruikt?

Volgens de Dikke van Dale is een klacht:

- Hoorbare uiting van smart in kreten of woorden.
- Uiting, het te kennen geven van ontevredenheid, misgenoegen over iets.

Volgens een andere definitie (van de Vereniging Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg) is een:

Klacht: Verzamelbegrip ter aanduiding van elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komend van de gebruiker van de diensten van deze zorgaanbieder en/of van diens naasten. Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft de uitingsvorm, plaats van indiening, doel van de klager, inhoud of complexiteit. De klacht kan dus het karakter hebben van twijfel, vragen, verzoeken om verbetering, melding, claim e.d.

Conclusie en vaststelling

Er zijn dus verschillende definities van klachten, die minder (Dikke van Dale) of meer (VKIG) ruim geformuleerd zijn.

In de zin van onze klachtenprocedure komt de minder ruim geformuleerde definitie, zoals die van de Dikke van Dale, het dichtst bij de formulering in art. 1.e van de klachtenprocedure.

Bij de ruimer geformuleerde definitie gaat het ook om zaken die meer als wens of vraag beschouwd kunnen worden. Zo was er een ouder die de nieuwsbrief in pdf-formaat wilde ontvangen. Dit is een vraag/verzoek, maar kan niet als een klacht beschouwd worden.

Er is hier geen sprake van een onwenselijke situatie. Bovendien geldt dat de school hier vrijelijk al dan niet gevolg aan kan geven.

Iets anders is als ouders melden dat er sprake is van pesten van hun kind, zonder dat ze het woord klacht in mond nemen. Een melding over pesten dient altijd als een klacht beschouwd te worden.

Als leidraad, om te bepalen of iets al dan niet een klacht is, geldt:

- Het woord klacht wordt gebruikt door de indiener
- Betrokkene kan er geestelijk of fysiek nadeel van ondervinden
- Het betreft een zaak die valt onder de 3 expliciet genoemde zaken: seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten
- De vraag of het terecht of onterecht is kan gesteld worden.

Een sluitend antwoord op de vraag wat een klacht is kan niet gegeven worden. Bij twijfelgevallen zal hetgeen is aangekaart als een klacht moeten worden beschouwd.

Afhandeling klacht door de schoolleider

Volgens de klachtenregeling wordt een klacht ingediend bij het bevoegd gezag (=bestuur) of bij de klachtencommissie. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. Voor de afhandeling hiervan wordt verwezen naar de klachtenregeling VSU.

In veruit de meeste gevallen zullen klachten al eerder binnen school zijn opgelost. Dit kan gebeuren door de direct betrokkene of de schoolleiding. Een klacht, die al door de direct betrokkene (bijv. klassenleerkracht) is opgelost, wordt niet geregistreerd. Als een klager niet tevreden is met de afhandeling door de direct betrokkene, dan kan hij terecht bij de schoolleider.

De schoolleider behandelt de klacht conform de Klachtenprocedure. Echter de klachtenprocedure biedt hiervoor nauwelijks handvatten, daar deze vooral procedures voor de klachtencommissie bevat en niet voor het bestuur. Net als voor het bestuur betekent dit dat er veel vrijheid is voor de schoolleider om de klacht op te lossen.

Wel zijn een paar richtlijnen opgesteld, die zowel voor het bestuur als de schoolleider gelden:

1. Als een klacht schriftelijk (brief of e-mail) wordt ingediend, ontvangt de klager daarvan binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging.
2. Als een klacht mondeling wordt ingediend (telefoon of in gesprek) wordt daar terstond door de schoolleider of bestuur een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord ondertekend moet worden (schriftelijk of per e-mail).
3. Registreren klacht in het verbeterstelsel middels het klachtenregistratieformulier (bijlage).
4. Melden klacht aan het bestuur (schoolleider).
5. Analyseren en oorzaak bepalen in overleg met betrokkenen.
6. Indien nodig maatregelen bepalen ter voorkoming van herhaling en dit communiceren met team.
7. Bewaken uitvoering en effectiviteit van de maatregel door schoolleider (ook als klacht door het bestuur is behandeld).

Bijlage: Klachtenregistratie/verbetersysteem

| Klachtenformulier | |
|--|--|
| Datum ontvangst klacht: | |
| Aangenomen door: | |
| Doorgegeven aan: | |
| Klacht ingediend door: (naam; adres; woonplaats) | |
| Klacht betreft: | |
| Indiener heeft contact gehad met (bijvoorbeeld bestuur – externe instanties e.d.) | |
| Actie: | |
| Afgehandeld door: | |
| Datum: | |
| Resultaat: | |
| Verbetermaatregel: | |
| Evaluatie verbetermaatregel: | |