

Hoofdstuk 31. Klachtenregeling Onderwijsgroep Galilei

Inleiding

In 2007 is een start gemaakt met de klachtenprocedure voor onze onderwijsgroep. Op dat moment is een kader vastgesteld met betrekking tot de schoolinterne klachtenprocedure. Met de bij deze notitie gevoegde bovenschoolse klachtenregeling en het Reglement van de landelijke klachtencommissie onderwijs wordt de beschrijving van deze procedure nu afgerond.

In deze notitie wordt de procedure aan de hand van de verschillende onderdelen kort nader toegelicht. Vervolgens worden een aantal specifieke aspecten nader uitgewerkt.

Op verschillende plekken wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling moet in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats 'de directeur c.q. rector' worden gelezen. De regeling behoeft hiertoe niet aangepast te worden, omdat de directeur c.q. rector in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

Klachtenregeling Onderwijsgroep Galilei

De onderwijswetgeving is vanaf 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd. De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekende onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

In de Kwaliteitswet is opgenomen dat ouders en leerlingen klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft in die zin een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Het uitgangspunt voor deze klachtenregeling Onderwijsgroep Galilei (bijlage 1) is de landelijke modelregeling, die in gezamenlijkheid is opgesteld door de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties¹

Die landelijke regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Daarmee is een aparte regeling met betrekking tot bijvoorbeeld seksuele intimidatie overbodig. Er is landelijk juist voor één modelklachtenregeling gekozen om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen. Naast ouders en leerlingen kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten die betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

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.

¹ Deze organisaties zijn/waren: ABB/VO, AOB, AVS, BPCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en VVO.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als betrokkene met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze 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 een beroep worden gedaan op deze klachtenregeling.

Daarnaast moeten klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend. Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De (G)MR heeft met betrekking tot de totstandkoming van de klachtenregeling instemmingsrecht. Verder heeft de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een interne vertrouwenspersoon en een externe vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

Één brede klachtenregeling

In het kader van deze regeling kunnen klachten gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen en beoordeling van leerlingen, maar ook over de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Hieronder worden het laatstgenoemde gedrag nader gedefinieerd.

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 worden 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.

De vertrouwenspersonen

Het bestuur kiest voor twee externe onafhankelijke vertrouwenspersonen, een man en een vrouw. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van

het andere geslacht. Daarnaast is het in bepaalde situaties gewenst dat voor zowel de klager als de aangeklaagde een externe vertrouwenspersoon beschikbaar is.

De externe vertrouwenspersonen komen niet in dienst van het bestuur. Deze dienstverlening zal worden

betrokken van de GGD Zuidhollandse Eilanden en van de Stichting Jeugdplein (schoolmaatschappelijk werk).

De externe vertrouwenspersonen dienen zicht te hebben op het onderwijs en kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Zij zijn toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. De externe vertrouwenspersonen bezitten vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

De vertrouwenspersoon

Elke school heeft ten minste één interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersonen zijn voor de uitvoering van deze taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

bijlage 1 bij hoofdstuk 31: Klachtenregeling Onderwijsgroep Galilei

Het bevoegd gezag van stichting Onderwijsgroep Galilei gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling Onderwijsgroep Galilei vast.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. 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;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. 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;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De interne vertrouwenspersoon

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 externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt daarbij of getracht is de problemen met de aangeklaagde of met de directeur/rector van de school op te lossen.
4. De externe 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.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke klachtencommissie onderwijs.

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie, voorzover het bevoegd gezag direct partij is.
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 externe 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. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken 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. 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.

Paragraaf 4: 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 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 dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 8: 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 9: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) 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 kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Onderwijsgroep Galilei'.

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2011

Positief advies GMR: 04042011

Vastgesteld door bestuurder: 01082011