

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Portuur:
gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs;
gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;
stelt de volgende Klachtenregeling Portuur vast:

Beste lezer,

Hoewel we er binnen onze scholen van alles aan doen de dagelijkse gang van zaken zo goed mogelijk te laten verlopen, kan er altijd wel eens iets misgaan. Bepaalde voorvallen kunnen voor ouders, leerlingen en soms ook voor medewerkers redenen zijn voor het indienen van een klacht. Portuur vindt het belangrijk dat deze mogelijkheid bestaat omdat daarmee het gesprek tussen school, ouders en leerlingen over (ervaren gebreken in) de kwaliteit van het onderwijs of het werkgeverschap in goede banen kan worden geleid.

Vanuit deze gezichtshoek vormt de klachtenregeling een schakel in het kwaliteitsbeleid van de scholen.

Uiteraard is de procedure voor de klachtencommissies niet bedoeld voor conflicten en problemen die eenvoudig of bij voorkeur binnen de school kunnen worden opgelost. Indien men overweegt een klacht bij de klachtencommissie in te dienen doet men er goed aan om zich eerst te beraden op de vraag of niet intern, via bijvoorbeeld de mentor, de contactpersoon op de locatie, de schoolleiding of de externe vertrouwenspersoon een oplossing kan worden bereikt.

Indien een klacht wordt ingediend volgen wij deze klachtenregeling waarbij de klager erop kan rekenen dat wij de klacht vanuit positieve betrokkenheid van de klager zullen ervaren en conform procedure zullen behandelen.

Het bestuur van Portuur

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 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) d.klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e) e.interne vertrouwenspersoon klachtenregeling: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f) f.externe vertrouwenspersoon klachtenregeling: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g) 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) 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 klachtenregeling

Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon klachtenregeling

1. Er is op iedere locatie van de scholen tenminste één interne vertrouwenspersoon klachtenregeling, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon klachtenregeling. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De interne vertrouwenspersoon klachtenregeling luistert naar de klacht, bemiddelt zo mogelijk en kan de klager in contact brengen met de externe vertrouwenspersonen. Indien nodig informeert hij/zij de klager over de mogelijkheid tot aangifte en geeft daarbij begeleiding.
4. De interne vertrouwenspersoon klachtenregeling neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon klachtenregeling is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt (uitzondering hierop vormen zaken die vallen onder de wettelijke verplichting genoemd in lid 5 van dit artikel). Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon klachtenregeling heeft beëindigd met in achtneming van lid 5 van dit artikel:
5. Conform de WVO artikel 3 is de interne vertrouwenspersoon klachtenregeling en elk personeelslid die op enige wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast

persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden jegens een minderjarige leerling van de school, verplicht daarvan het bevoegd gezag onverwijld in kennis te stellen.

6. Indien de interne vertrouwenspersoon klachtenregeling slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
7. De interne vertrouwenspersoon functioneert tevens als aanspreekpunt voor preventie van klachten als bedoeld in deze regeling. Daartoe luistert hij/zij, bemiddelt zo mogelijk, begeleidt en verwijst indien nodig naar interne of externe ter zake deskundigen.

Paragraaf 2 De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon klachtenregeling

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon klachtenregeling die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon klachtenregeling. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling 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 externe vertrouwenspersoon klachtenregeling verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon klachtenregeling slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling is verplicht tot

geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt (uitzondering hierop vormen zaken die vallen onder de wettelijke verplichting genoemd in lid 8 van dit artikel). Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon klachtenregeling heeft beëindigd met in achtneming van lid 8 van dit artikel:

8. De externe vertrouwenspersoon klachtenregeling brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

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) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
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 (uitzondering hierop vormen zaken die vallen onder de wettelijke verplichting genoemd in lid 5 van dit artikel). Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd/met in achtneming van lid 5 van dit artikel:
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.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen van de schoolgemeenschap, de externe vertrouwenspersoon klachtenregeling en interne vertrouwenspersoon klachtenregeling kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. 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 externe vertrouwenspersoon klachtenregeling 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 externe vertrouwenspersoon klachtenregeling 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 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 Externe klachtencommissie

Artikel 16 Externe klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij de klachtencommissie van de stichting onderwijsgeschillen. Als een klager niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht kan klager zich melden bij deze landelijke klachtencommissie. Een klager kan zich ook direct melden bij deze landelijke klachtencommissie
2. 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.
3. 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
5. Indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie kan via de website www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 17 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 18 Evaluatie

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

Artikel 19 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon klachtenregeling en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 20 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
3. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 mei 2022.