

# KLACHTENREGELING VAN DE STICHTING PCOAZ

## 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, Wet op de expertisecentra en 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. De contactpersoon is een persoon die binnen de school aanwezig is om mensen met vragen over het hoe om te gaan met (het indienen van) een klacht de juiste weg te wijzen en te zorgen voor de eerste opvang van de klager.
  - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - g. het bevoegd gezag: het bestuur van de Stichting
  - h. de algemeen directeur: bij volledig mandaat bevoegd op te treden namens het bevoegd gezag
  - i. 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 klacht

### Artikel 2: Aanstelling en taken 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.

### Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee vertrouwenspersonen (bij voorkeur een man en een vrouw) die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de algemeen directeur.
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.

- 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 verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
  5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
  6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
  7. 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.
  8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks voor 1 januari aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
  9. De vertrouwenspersoon is een persoon, bij voorkeur van buiten de school, die de klager c.q. aangeklaagde, op onafhankelijke wijze, ondersteunt. De vertrouwenspersoon kan werkzaam zijn voor meerdere (clusters van) scholen.
  10. Enerzijds kan de vertrouwenspersoon iemand zijn die de klager/aangeklaagde 'emotioneel' bijstaat. Anderzijds kan de klager/aangeklaagde zich laten bijstaan door een persoon die optreedt als gemachtigde.
  11. De vertrouwenspersoon kan, als de aard van de klacht dit toelaat en de klager dit wenst, een proces van bemiddeling adviseren. Nadrukkelijk wordt gesteld dat de bemiddelaar en de vertrouwenspersoon niet een en dezelfde figuur kunnen zijn. Lost bemiddeling niets op of komen klager en aangeklaagde (bijgestaan door vertrouwenspersonen) er onderling op een andere wijze niet uit, dan is het aan de klager al dan niet de formele klachtenprocedure op te starten, waarbij de vertrouwenspersoon een ondersteunende rol kan vervullen.
  12. Tijdens de klachtenprocedure heeft de vertrouwenspersoon de volgende taken:
    - a. de klager/aangeklaagde ondersteunen in de klachtenprocedure,
    - b. voorlichting geven over de klachtenprocedure,
    - c. in overleg met de klager het contact met de school gaande houden,
    - d. de klager/aangeklaagde indien gewenst begeleiden tijdens de hoorzitting.

#### **Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de landelijke klachtencommissie van het primair onderwijs ingesteld door de Besturenraad, centrum voor Christelijk Onderwijs. ([www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org))
2. De landelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
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.

#### **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 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 5, 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 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 2 Slotbepalingen**

### **Artikel 8: Openbaarheid**

- 1 Het bevoegd gezag stelt de regeling via de websites van de scholen en de Stichting openbaar en 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 contactpersoon, de 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, 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 van de stichting PCOAZ".
- 4 Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2011

## TOELICHTING OP DE KLACHTEN REGELING

### A. Het doel van het proces

Voorkomen is beter dan genezen. Iedereen is het er over eens, dat zoveel als mogelijk moet worden voorkomen dat een bepaalde onvrede uitmondt in een formele klacht bij een klachtencommissie.

Scholen moeten daarom het belang van het goed omgaan met klachten inzien: hoe ze te voorkomen, hoe ze zelf op te lossen, hoe er van te leren. (Het is niet voor niets dat de klachtenregeling is geïntroduceerd in het kader van de Kwaliteitswet uit 1998<sup>1</sup>) Het voorkomen dat het tot een formele klacht komt, is ook voor de klagers van belang. De ervaring leert dat een formele klachtenprocedure de verhoudingen tussen klager en school geen goed doet en dat het een zeer emotionele aangelegenheid is (voor alle betrokkenen). Hierbij is het ook van belang dat de op een school gehanteerde klachtenprocedure eenduidig en bij een ieder (dus ook de ouders!) bekend is. Nogmaals: voorkomen is beter dan genezen! Overigens staat het de klager vrij direct een formele klacht bij een klachtencommissie in te dienen.

Het bevoegd gezag moet te allen tijde zijn rol blijven spelen: voorkomen dient te worden dat gedurende de procedure personen worden beschadigd en dat de klager en/of het kind van de klager (en gedurende de procedure alle betrokkenen) nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van een klacht.

Een en ander laat onverlet, dat een klacht, waarbij sprake is van een vermoedelijk zedenmisdrijf, zal worden gemeld bij de (vertrouwens)inspecteur en bij de politie.

### B. Wordt het een klacht, ja of nee?

In eerste instantie zal de klager binnen de school de daartoe geëigende wegen bewandelen om de klacht te bespreken. Het doel van de eerste besprekingen is te komen tot een werkbare oplossing waarbij de klacht zal vervallen.

In alle gevallen waarin de klager niet tot een werkbare oplossing kan komen, wordt terstond doorverwezen naar:

- a. De directeur,
- b. De vertrouwenspersoon,
- c. Het bevoegd gezag.

In gevallen van doorverwijzen, wordt de contactpersoon ingeschakeld om het proces te begeleiden. De contactpersoon van de betrokken school begeleidt de klager en brengt de vertrouwenspersoon op de hoogte van de (aanstaande) klacht.

### C. U wilt een klacht indienen?

De klager dient, eventueel na overleg met de contactpersoon, de klacht in bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon gaat binnen een week in gesprek met de klager en bespreekt de klacht vervolgens met de algemeen directeur

---

<sup>1</sup> De inwerkingtreding van de *Kwaliteitswet* per 1 augustus 1998 hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren.

De algemeen directeur organiseert binnen twee weken gesprekken met betrokkenen. De vertrouwenspersoon kan bij deze gesprekken worden uitgenodigd. Het doel van deze besprekingen is te komen tot een werkbare oplossing waarbij de klacht zal vervallen.

In alle gevallen waarin de klager niet tot een werkbare oplossing kan komen, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager dan bij het indienen van de klacht.

Vastgesteld door het algemeen bestuur : 12 mei 2011  
Ingestemd door de GMR: 10 februari 2011