

## **Voorwoord**

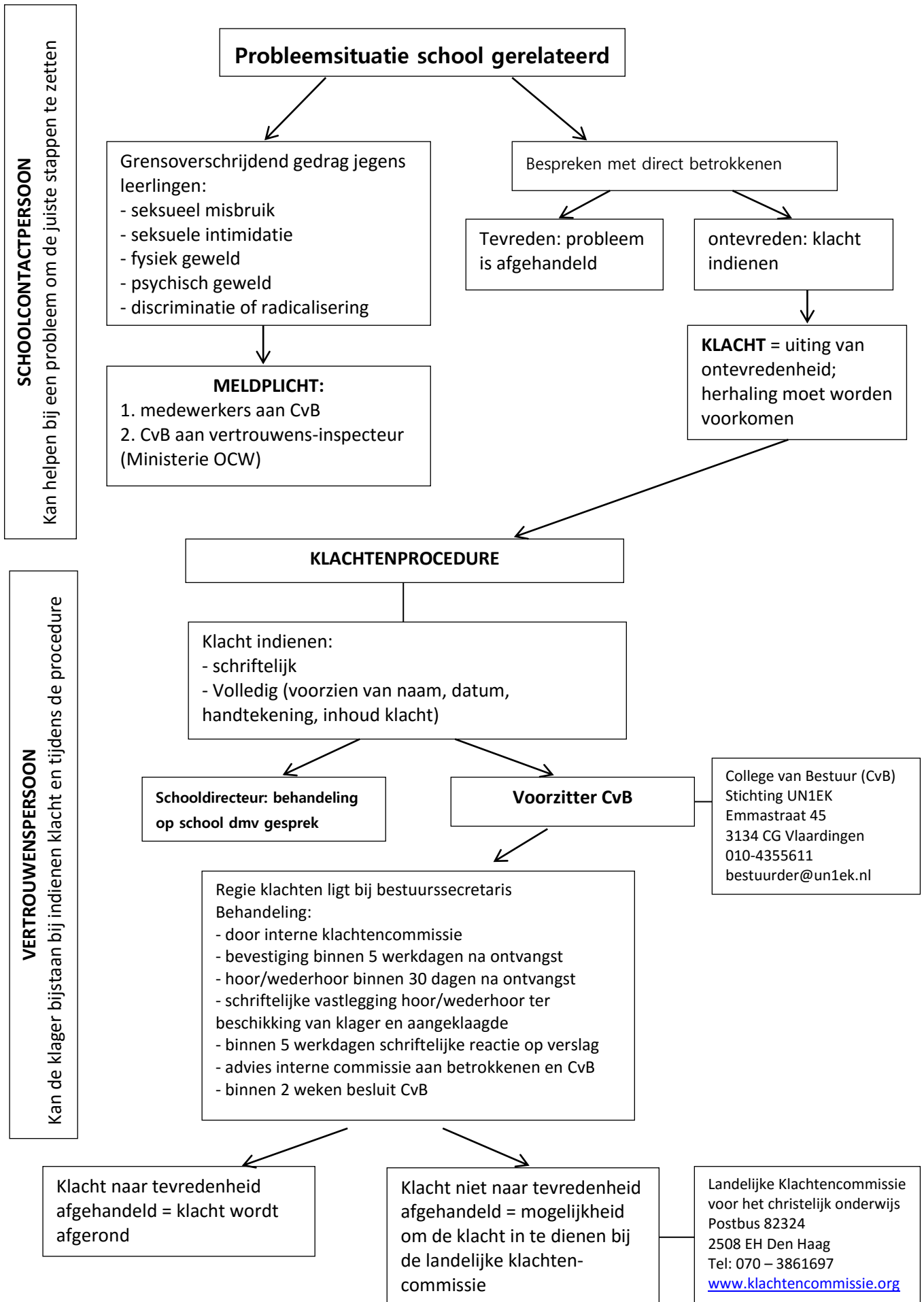
De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren.

De wetgever kent de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad het instemmingsrecht toe met betrekking tot de vaststelling van de klachtenregeling aan de school. Alle scholen van UN1EK Onderwijs hanteren dezelfde klachtenregeling.

Het bevoegd gezag (het College van Bestuur) stelt, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs en gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast. Deze klachtenregeling geldt voor alle scholen van UN1EK Onderwijs.

Voorzitter College van Bestuur  
1 november 2014

**STROOMSCHEMA KLACHTENREGELING**



## Klachtenregeling voor een veilig leer- en werkklimaat bij UN1EK Onderwijs

### *HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INFORMATIE*

Binnen een grote organisatie zoals UN1EK Onderwijs hebben mensen het beste met elkaar voor. Toch is het zo dat waar gewerkt wordt, ook dingen soms mis gaan. Dit gebeurt veelal onbewust, maar gaat ook soms bewust. Van fouten en misverstanden kunnen we leren, dus is het belangrijk dat we met elkaar in contact treden en ons inzetten om klachten serieus te nemen, recht te doen aan mensen en in de toekomst proberen misstanden te voorkomen. Wanneer er zich een klacht voordoet, dan is het in het belang van kwalitatief goed onderwijs om deze zo effectief mogelijk te behandelen en op te lossen.

Hoe we elkaar aanspreken en benaderen wanneer we ons benadeeld voelen, is terug te vinden in deze klachtenregeling. De klachtenregeling is een wettelijke verplichting voor een organisatie als UN1EK Onderwijs en dit is vastgelegd in de Kwaliteitswet van 1998.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school worden in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel, schoolleider en eventueel vrijwilligers en andere betrokkenen op een goede manier afgehandeld. Als dit, gezien de aard van de klacht, niet mogelijk is of als men niet tevreden is over de afhandeling, kan een beroep worden gedaan op deze klachtenregeling.

In deze klachtenregeling zijn onderlinge relaties het uitgangspunt. Deze relaties kunnen zijn tussen leerlingen en leerkrachten, tussen collega's, tussen ouders en leerkrachten, tussen leerkrachten en leidinggevende en ook relaties met anderen in de school, denk aan vrijwilligers.

Het functioneren van leerlingen en collega's wordt voor een groot deel beïnvloed door deze onderlinge relaties. Gedrag van de één (bedoeld of onbedoeld) kan door de ander als ongewenst of intimiderend ervaren worden. Dit kan van invloed zijn op het functioneren van betrokkenen. Het is belangrijk dat ongenoegen kenbaar gemaakt kan worden. Hoe dat te doen is beschreven in deze klachtenregeling.

De kwaliteitswet voor scholen bestaat uit twee belangrijke onderdelen:

- De klachtenregeling
- De meldplicht

#### **De klachtenregeling**

Waar gewerkt wordt met mensen kunnen soms dingen misgaan of misverstanden voorkomen. In eerste instantie gaan we ervan uit dat we door middel van open communicatie met elkaar zaken bespreekbaar maken. In de meeste gevallen komen mensen er wel uit met elkaar en kunnen we op goede voet verder.

Het gebeurt wel eens dat een probleem voor iemand niet voldoende is afgehandeld of opgelost. Dan ontstaat er een gevoel van onvrede. Dat is geen goed uitgangspunt. Maar wat kan iemand dan voor stappen zetten om gehoord te worden? Wat iemand kan en moet doen bij een probleem of een klacht is vastgelegd in de klachtenregeling. Vanaf Hoofdstuk 2 staan de afspraken, te nemen stappen en termen verder uitgewerkt zodat we allemaal weten waar we het over hebben.

Uitgangspunt is dat we met elkaar invulling geven aan opvoeding en/of onderwijs aan kinderen. De intentie is voor iedereen om dat op een zo goed mogelijke manier te doen.

Medewerkers die werken met kinderen hebben wettelijke meldplicht.

## **Meldplicht**

Alle medewerkers van de school hebben een wettelijke meldplicht, wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Zij moeten dit direct melden bij hun direct leidinggevende. De leidinggevende geeft het vermoeden door aan het CvB. Grensoverschrijdend gedrag door de leidinggevende dient direct gemeld te worden bij het CvB. Deze is verplicht de zaak te melden bij de Vertrouwensinspecteur. De meldplicht is ingesteld omdat de relatie medewerker – leerling ongelijk is. De leerling als kwetsbare partij wordt door de meldplicht extra beschermd.

### Meldcode

Vanaf 1 juli 2013 zijn beroepskrachten verplicht een meldcode te hebben en te gebruiken bij signalen van geweld. Het beschrijft welke stappen professionals moeten ondernemen bij vermoedens van geweld.

### Registratie incidenten

Er ligt een wetsvoorstel om registratie van incidenten op scholen te verplichten. Deze wet is nog niet vastgesteld. Binnen UN1EK Onderwijs registreren alle scholen incidenten. Een registratiesysteem van incidenten levert een belangrijke bijdrage aan een veilige school voor alle kinderen, jongeren en onderwijspersoneel.

## **Grensoverschrijdend gedrag**

Er geldt meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag en hieronder wordt verstaan:

1. seksueel misbruik,
2. seksuele intimidatie,
3. fysiek geweld,
4. psychisch geweld,
5. discriminatie of radicalisering.

Wanneer blijkt dat er mogelijk sprake is van strafbare feiten, dan legt de Vertrouwensinspecteur de schoolleiding de verplichting op om aangifte bij de politie te doen: de aangifteplicht. Centraal meldpunt voor Vertrouwensinspecteurs waar iedereen klachten of misstanden op school kan melden:

☎ **0900-1113111** (lokaal tarief bereikbaar tijdens kantooruren).

## *HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN*

### **Een klacht**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Soms betreft het fouten die u niet kunt accepteren. Als u een klacht of opmerking heeft of vindt dan horen wij dat graag van u. Wij kunnen onze fout eventueel herstellen en ervan leren om in de toekomst voorvallen te voorkomen.

Een klacht is een daadwerkelijke uiting van onvrede over ongewenste schoolgerelateerde situaties. Kenmerk van een klacht die geuit wordt is dat de klager herhaling in de toekomst wil voorkomen. Uitgangspunt is dat in het belang van goed en veilig onderwijs er verandering nodig is. Een klacht heeft gevolgen; is niet vrijblijvend. Daarom worden anonieme klachten ook niet in behandeling genomen.

Voorvallen leiden niet altijd tot een klacht. Degene die betrokken is bij een voorval overweegt op grond van verschillende criteria of dit als vervelend wordt ervaren. De criteria die een rol spelen bij het wel of niet indienen van een klacht zijn:

- Beleving  
Een voorval wordt door iemand als vervelend ervaren en diegene wil voorkomen dat dit in de toekomst weer gebeurt.
- Hoe de omgeving er tegenaan kijkt  
Sommige voorvallen lijken op zich niet zo ernstig, maar worden als ernstig opgevat vanwege de manier waarop de omgeving ertegen aan kijkt. Dat is voor een deel cultureel bepaald. 'Dat hoort niet'.
- Functioneel criterium  
Een vakleerkracht gym die kinderen fysiek aanraakt (binnen de grenzen van fatsoen) doet dat in het kader van zijn of haar functie. Bepaalde fysieke aanrakingen worden dan niet als klacht ervaren, maar horen bij de functie. Wanneer zaken wel gebeuren maar niet passend zijn in de functie leidt dit tot een klacht. Duidelijk is wel dat hier sprake is van een grijs gebied. Dan is er weer de beleving die bepaalt of iemand dit over de grens vindt.

We onderscheiden twee soorten klachten:

- Klachten van pedagogisch/didactische aard  
Deze type klachten dienen op school zelf behandeld te worden
- Bejegeningklachten (betreft met name gedrag van medewerkers)  
Deze worden bovenscholings behandeld

Een klacht is pas een klacht als aan de volgende formele eisen wordt voldaan:

- De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- 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.
- De klacht bevat ten minste:
  - o de naam en het adres van de klager
  - o de datum
  - o een omschrijving van de klacht
- Als de klacht niet volledig is (zie het hierboven genoemde) wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht binnen twee weken in orde te maken. Is ook dan nog niet volledig, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

- Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het CvB en de directeur van de betrokken school gemeld.

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de leidinggevende op de school of bij het CvB. De klacht en de afhandeling van de klacht worden geregistreerd. De intentie is om de klachten zodanig af te handelen dat beide partijen weer met elkaar verder kunnen.

De klager bepaalt zelf bij wie hij of zij de klacht indient. Het is om meerdere redenen wenselijk dat ernstige klachten niet op en door school zelf, maar door het CvB worden behandeld:

- Klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag moeten bij het CvB gemeld worden. Het CvB heeft in dergelijke gevallen de regie.
- Klachten betreffende toelating, afwijzing, bevordering, schorsing en verwijdering van leerlingen worden door het CvB behandeld. Dit omdat de besluitvorming bij de leidinggevende van de school ligt en dus klachten hierover op het niveau van het CvB horen.

Binnen UN1EK Onderwijs worden klachten behandeld door de interne klachtencommissie. Dit in opdracht van het College van Bestuur. Deze heeft zorgplicht in het kader van de kwaliteit van het onderwijs volgens de Wet op het Primair Onderwijs. Wanneer de klager dat wenselijk vindt of wanneer de klacht gericht is tegen het CvB, zal de klacht behandeld worden door een externe klachtencommissie (zie p.7).

Zowel de klager als de aangeklaagde worden uitgenodigd voor een hoor en wederhoor. Degene tegen wie de klacht is gericht zal worden gehoord door de leidinggevende of door het CvB. Bij voorkeur worden beide partijen gezamenlijk uitgenodigd voor een gesprek van hoor en wederhoor.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Deze worden gezien als gevoelens van onvrede en hebben voor de aangeklaagde geen gevolgen. De reden hiervoor is dat een aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren.

Een valse klacht is een klacht die gebaseerd is op fantasie of buitenissige interpretaties van gedrag dat in het maatschappelijk verkeer als normaal worden aangemerkt. Valse klachten kunnen grote destructieve gevolgen hebben voor de aangeklaagde. Een valse klacht kan leiden tot een waarschuwing, schorsing en in het ergste geval tot verwijdering van de valse klager van de school. Het CvB draagt zorg voor een passende rehabilitatie van de aangeklaagde.

## **De contactpersoon**

Elke school heeft ten minste één schoolcontactpersoon aangewezen. De schoolcontactpersoon is er voor iedereen die met de school te maken heeft. Dus leerlingen, ouders, leerkrachten, maar ook onderwijsondersteunend personeel, vrijwilligers en stagiaires kunnen wanneer het nodig is terecht bij de schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon moet iemand zijn die bereikbaar is en herkenbaar is voor iedereen, of iemand die gemakkelijk te bereiken is (via telefoon, e-mail). De schoolcontactpersoon kan iemand van het team zijn of een ouder, of een derde die deze taak goed kan vervullen voor de school.

De directeur benoemt, schorst en ontslaat namens het CvB, de contactpersoon. De benoeming vindt plaats met instemming van de medezeggenschapsraad. De contactpersoon is onderdeel van de school en hiermee niet onafhankelijk.

De taken van een schoolcontactpersoon zijn:

- Beschikbaar zijn als eerste aanspreekpunt bij klachten
- Luisteren naar de klacht
- Helder krijgen waar het om gaat
- De eerste opvang verzorgen als een klacht wordt ingediend
- Nagaan of geprobeerd is de klacht(en) met alle betrokkenen op te lossen.

- Samen eventueel zoeken naar bevredigende mogelijkheden om de klacht aan te pakken. Dit kan zijn het eventueel verwijzen of opvang regelen. Of het begeleiden bij het indienen van een klacht.
- Geven van informatie en voorlichting betreffende de klachtenprocedure
- De klager indien nodig doorverwijzen naar de leidinggevende, het CvB of vertrouwenspersoon
- Melden indien sprake is van grensoverschrijdend gedrag
- Registreren van de klacht en de afhandeling
- Tenslotte zal de schoolcontactpersoon zich op de hoogte stellen of de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

De contactgegevens van de schoolcontactpersoon staan vermeld in de schoolgids.

In geval van melding of klacht is het mogelijk om de schoolcontactpersoon in te schakelen.

### **De vertrouwenspersoon**

UN1EK Onderwijs heeft twee personen benoemd als aanspreekpunt bij klachten, de zogenaamde vertrouwenspersonen. Een vertrouwenspersoon is een externe persoon die geen werknemer is van de organisatie of die op welke andere manier dan ook verbonden is behalve als vertrouwenspersoon. Het CvB benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. Er is altijd een mannelijke en een vrouwelijke vertrouwenspersoon. De namen van de vertrouwenspersonen en de bereikbaarheid worden gemeld in de schoolgids van elke school en de namen zijn terug te vinden op de website van UN1EK Onderwijs ([www.UN1EK Onderwijs.nl](http://www.UN1EK Onderwijs.nl)).

Op de externe vertrouwenspersoon kan een beroep worden gedaan bij het indienen van klachten betreffende grensoverschrijdend gedrag. De taken van een vertrouwenspersoon zijn:

- informatie en voorlichting geven over zijn of haar eigen rol
- duidelijk maken dat hij slechts één partij kan bijstaan, niet beiden
- nagaan of een oplossing bereikt kan worden door bemiddeling
- nagaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht
- de klager bijstaan met procedurele ondersteuning
- de klagen helpen en bijstaan bij het indienen van een klacht
- de klager bijstaan bij het doen van aangifte bij politie of justitie
- de klager, indien nodig, helpen naar instanties voor nazorg

De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over te nemen besluiten door het CvB. Bij de werkzaamheden neemt de vertrouwenspersoon zorgvuldigheid in acht. Er is een plicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij als vertrouwenspersoon verneemt, ook na het beëindigen van de taak. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het CvB schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De vertrouwenspersonen van UN1EK Onderwijs zijn te vinden op de website [www.un1ek.nl](http://www.un1ek.nl) onder het kopje 'klachten'

## Stappen bij een probleem

1. Wanneer er een probleem ontstaan is, dan is de eerste stap die gezet moet worden het overleg met de betrokkene. Misschien is diegene zich er nog niet bewust van dat er een probleem is, of heeft hij/zij zich niet gerealiseerd dat het zo'n belangrijk punt is. Of misschien is er wel sprake van een misverstand. De vraag is of een medewerker wel of niet professioneel is geweest.
2. Wanneer het overleg met de betrokkene niet leidt tot resultaat of niet naar tevredenheid van de klager, is de tweede stap die naar de schoolleiding. Ook dan zal geprobeerd worden om het probleem te bespreken en op te lossen.
3. Als dit niet leidt tot verbetering of als u vindt dat iets niet nog een keer mag gebeuren, dan kunt u terecht bij de schoolcontactpersoon of een van de vertrouwenspersonen.
4. Als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, dan moet hiervan direct melding gemaakt worden bij het CvB.
5. Indienen van een schriftelijke klacht die voldoet aan de gestelde voorwaarden bij de directeur van de school of bij het CvB van UN1EK Onderwijs.
6. Klager en degene waarover geklaagd wordt dienen altijd te worden gehoord (hoor-wederhoor). Er wordt concreet gesproken over: wie, wat, waar, waarom, wanneer.

## De interne klachtencommissie

Hoor en wederhoor wordt gedaan door een interne klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een tweetal directeuren, niet verbonden aan de betreffende school.

De regie van de klachten ligt bij bestuurssecretaris. De behandeling van de klachten door de interne klachtencommissie kent de volgende stappen:

- bevestiging van ontvangst van de klacht die voldoet aan de eerder genoemde eisen binnen vijf werkdagen na ontvangst
- hoor/wederhoor door een tweetal directeuren binnen 30 dagen na ontvangst
- schriftelijke vastlegging van het eigen gesprek van hoor/wederhoor wordt ter beschikking gesteld van de klager en aangeklaagde
- binnen vijf werkdagen schriftelijke reactie op verslag
- advies interne commissie aan betrokkenen en CvB
- binnen twee weken besluit CvB. Dit wordt schriftelijk gecommuniceerd met de betrokken partijen.

## De externe klachtencommissie

Een schriftelijk ingediende klacht bij de schoolleiding wordt in behandeling genomen door de directeur van de school. Een schriftelijke klacht die is ingediend bij het CvB, wordt in behandeling genomen door het CvB. Hij of zij neemt de regie, onderzoekt de klacht en neemt deze in behandeling. Voor een goede klachtbehandeling is het zaak dat de bestuurder een neutrale attitude heeft.

In bijzondere gevallen kan het CvB de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie. Ook kan de klager, als hij of zij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht op eigen initiatief de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. Hiervoor is UN1EK Onderwijs aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor christelijk onderwijs:

Landelijke geschillencommissie bijzonder onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Tel: 070 – 3861697

[www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org)



## **HOOFDSTUK 3: DE KLACHTENREGELING**

### **Artikel 1 begripsbepaling**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Voorzitter van het College van Bestuur: bevoegd gezag van Stichting UN1EK Onderwijs
- b. schooldirecteur: de leidinggevende die de verantwoordelijk is voor de school
- c. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- d. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- e. 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 CvB of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- f. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- g. schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- h. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- 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 CvB 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;

Procedurele gang van zaken bij een klacht

### **Artikel 2 indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend waarbij wordt voldaan aan de formele eisen (zie hoofdstuk 2). Het is mogelijk om een mondelinge klacht in te dienen, maar hiervan wordt dan een schriftelijk verslag gemaakt dat door de klager ondertekend wordt.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de directeur of het CvB de klager eerst naar een van de externe vertrouwenspersonen verwijzen. De klager bepaalt zelf of hij of zij van dit aanbod gebruik maakt.
3. Klachten waarbij sprake is van grensoverschrijdend gedrag komen gelijk bij het CvB.
4. Klachten worden voorzien van datum van ontvangst.
5. Een klacht wordt binnen vijf werkdagen in behandeling genomen.
6. Het CvB neemt klachten zelf in behandeling tenzij hij in bijzondere gevallen besluit om de klager te verwijzen naar de externe klachtencommissie (zie hoofdstuk 2 en artikel 5)
7. Het CvB en directeur van een school informeren elkaar over klachten, stand van zaken en eindoordeel.
8. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar na de omstrede gedraging
9. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan hij of zij zich wenden tot de externe klachtencommissie (zie hoofdstuk 2 en artikel 5).
10. Wanneer de klacht is gericht tegen het CvB, kan de klacht direct ingediend worden bij de externe klachtencommissie.
11. Wanneer de klacht terecht komt bij een medewerker die geen lid is van de directie of het CvB, verwijst deze de klager direct door naar de leidinggevende of het CvB. De ontvanger van de klacht is tot geheimhouding verplicht, tenzij het gaat om een geval van grensoverschrijdend gedrag. Dan geldt een wettelijke meldplicht
12. Na ontvangst van de klacht volgt schriftelijke communicatie in de vorm van

- a. Binnen vijf schooldagen deelt de leidinggevende of het CvB schriftelijk mee dat de klacht onderzocht wordt
  - b. Indien ingediend wordt bij de externe klachtencommissie deelt deze het CvB binnen vijf schooldagen mee dat de klacht onderzocht wordt.
13. Het CvB kan (gedurende het onderzoek) voorlopige voorzieningen treffen zoals het schorsen van personeel of leerlingen.
14. Zowel de aanklager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadsman.
15. Bij klachten of meldingen over (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag is het CvB wettelijk verplicht om dit te melden bij de vertrouwensinspecteur.

### **Artikel 3 Inhoud van een klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Wanneer een klacht mondeling wordt ingediend, wordt dit schriftelijk vastgelegd en ondertekend door de klager.
2. Inhoud van de klacht:
  - a. Naam en adres van de klager,
  - b. Datum,
  - c. Omschrijving van de klacht
3. Wanneer niet is voldaan aan bovenstaande formele eisen, kan de klager dit binnen twee weken in orde maken.
4. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar na de omstrede gedraging

### **Artikel 4 Schoolcontactpersoon**

1. CvB is verantwoordelijk voor de uitvoer van deze klachtenregeling.
2. Directeuren dragen zorg voor het aanstellen van ten minste één schoolcontactpersoon en overlegt dit met de medezeggenschapsraad van de school, dit is in elk geval niet een directielid van de school. De medezeggenschapsraad heeft instemmingsrecht bij het aanstellen van een schoolcontactpersoon.
3. De schoolcontactpersoon hoeft niet onafhankelijk te zijn (is verbonden aan de organisatie).
4. De schoolcontactpersoon kan een ouder, een medewerker of een andere persoon zijn die deze taak goed kan vervullen.
5. De schoolcontactpersoon is goed bereikbaar per e-mail, telefonisch of direct in het geval van meldingen of klachten.
6. Taken van de schoolcontactpersoon:
  - a. Beschikbaar als eerste aanspreekpunt bij problemen en/of klachten
  - b. Luisteren naar het probleem/de klacht
  - c. Helder krijgen waar het om gaat
  - d. Geven van informatie en voorlichting betreffende de klachtenprocedure
  - e. De eerste opvang verzorgen als een klacht wordt ingediend
  - f. Nagaan of geprobeerd is de klacht(en) met alle betrokkenen op te lossen.
  - g. Samen eventueel zoeken naar bevredigende mogelijkheden om de klacht aan te pakken. Dit kan zijn het eventueel verwijzen of opvang regelen. Of het begeleiden bij het indienen van een klacht.
  - h. De klager indien nodig doorverwijzen naar de leidinggevende, het CvB of vertrouwenspersoon

### **Artikel 5 Vertrouwenspersonen**

1. Het CvB is verantwoordelijk voor de uitvoer van deze klachtenregeling
2. Het CvB benoemt, schorst en ontslaat twee externe vertrouwenspersonen (waarvan een mannelijk en een vrouwelijk).
3. De benoeming vindt plaats na overleg en instemming met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)

4. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het CvB  
Taken van de externe vertrouwenspersoon:
  - a. informatie en voorlichting geven over zijn of haar eigen rol
  - b. duidelijk maken dat hij slechts één partij kan bijstaan, niet beiden
  - c. nagaan of een oplossing bereikt kan worden door bemiddeling
  - d. nagaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht
  - e. de klager bijstaan met procedurele ondersteuning
  - f. de klager helpen en bijstaan bij het indienen van een klacht
  - g. de klager bijstaan in geval van aangifte bij politie of justitie
  - h. de klager, indien nodig, informeren over/wijzen op mogelijke instanties voor nazorg

#### **Artikel 6: Klachtbehandeling door het CvB**

1. Ontvangst van klachten wordt schriftelijk bevestigd en gedateerd op ontvangstdatum
2. Uiterlijk binnen tien schooldagen na ontvangst van de klacht hoort het CvB de klager en de aangeklaagde. Hoor en wederhoor vindt bij voorkeur in elkaars aanwezigheid plaats tenzij het CvB anders bepaalt. Het CvB zorgt ervoor dat een medewerker van het stafbureau aanwezig is bij de bijeenkomst om zorg te dragen voor verslaglegging.
3. Van de bijeenkomsten hoor en wederhoor wordt een verslag gemaakt. Hierin wordt in elk geval vastgelegd:
  - a. Datum van gesprek en verslag
  - b. Namen van de aanwezigen
  - c. Zakelijke weergave van wat is gezegd
4. Het verslag wordt ondertekend door het CvB en per post verstuurd aan de klager en aangeklaagde
5. Binnen vijf dagen na ontvangst van het verslag kunnen klager en aangeklaagde schriftelijk opmerkingen indienen bij het CvB. Opmerkingen worden door het CvB ook toegestuurd aan de andere partij en worden opgenomen in het dossier. Het maakt onderdeel uit van het definitieve verslag.
6. Binnen twee weken beslist het CvB of een klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Dit wordt schriftelijk meegedeeld aan alle partijen.
7. De (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad wordt geïnformeerd over het besluit wanneer een gegrond verklaarde klacht is afgehandeld. Wanneer de klacht een personeelslid betreft, hebben leden van de raad geheimhoudingsplicht.
8. Het CvB heeft de mogelijkheid om aanbevelingen doen aan de directeur voor preventieve maatregelen of te nemen stappen.
9. Klachten betreffende grensoverschrijdend gedrag worden door het CvB gemeld bij de vertrouwensinspecteur met daarbij het genomen besluit.

#### **Artikel 7: Instelling en taken van een klachtencommissie**

1. UN1EK Onderwijs is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs.
2. De klachtencommissie behandelt ingediende klachten onafhankelijk en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het CvB over
  - a. (On)gegrondheid van de klacht
  - b. Te nemen maatregelen
  - c. Te nemen besluiten door het CvB
3. De klachtencommissie neemt klachten uiterst zorgvuldig in behandeling om de belangen van alle direct betrokkenen te beschermen.
4. Het adres van de landelijke klachtencommissie wordt vermeld in de schoolgids en op de website van UN1EK Onderwijs. Voor de samenstelling en contactgegevens van de landelijke klachtencommissie zie Hoofdstuk 2. Voor de procedure van de landelijke klachtencommissie zie bijlage 1.

**Artikel 8: Beslissing door het CvB betreffende het advies**

1. Na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur binnen vier weken aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en de klachtencommissie schriftelijk mee:
  - a. Of het het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt én
  - b. Of er naar aanleiding van het oordeel maatregelen genomen worden
  - c. En zo ja, welke maatregelen er genomen worden

Het CvB stuurt tevens het advies van de klachtencommissie mee en het verslag van de hoorzitting; tenzij er zwaarwegende belangen zijn om dit niet te doen.

2. De termijn van vier weken mag maximaal met vier weken worden verlengd, mits goed onderbouwd en schriftelijk medegedeeld door het CvB aan alle betrokkenen.
3. De definitieve beslissing mag pas worden genomen als de aangeklaagde de gelegenheid heeft gekregen om zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het CvB voorgenomen beslissing.
4. Het CvB informeert de vertrouwensinspecteur over het genomen besluit en over het advies van de klachtencommissie
5. Een klager mag geen nadeel ondervinden aan het indienen van de klacht tenzij de klager een valse klacht heeft ingediend om een ander te beschadigen. Er wordt zorgvuldig omgegaan met de klacht. Het CvB ziet hierop toe.

## *HOOFDSTUK 4: SLOTBEPALINGEN*

### **Artikel 9: Openbaarheid**

1. Het CvB legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het CvB stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. In elke schoolgids wordt het bestaan van de Meldplicht en de Klachtenregeling vermeld (Hoofdstuk 1 kan gebruikt worden als standaardtekst)

### **Artikel 10: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het CvB, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 11: Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 12: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het CvB.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2013.

De regeling is vastgesteld op 20 juni 2013.

## Bijlage 1: Procedure landelijke klachtencommissie

### **Als u een klacht hebt over de school....**

Het kan altijd gebeuren: als leerling, ouder of personeelslid bent u ontevreden over een beslissing of het gedrag van iemand op school. Als u er niet uit komt met de persoon in kwestie of met de schoolleiding, kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Daar is een zorgvuldige procedure voor. Die moet ervoor zorgen dat klachten zo goed mogelijk worden beoordeeld. Het doel is dat niet alleen de klager maar ook de school daar beter van wordt: als het goed is, lost de school de klachten zelf op en leert ze ervan. Hieronder leest u hoe de procedure in zijn werk gaat.

### **Wie kan klagen bij de klachtencommissie?**

Iedereen die op een of andere manier bij de school betrokken is, kan een klacht indienen. Dat zijn niet alleen de leerlingen en hun ouders, maar ook leraren, de directeur of de rector. Ook leerlingen die al van school zijn én hun ouders kunnen bij de klachtencommissie terecht.

### **Over wie kan ik klagen?**

Uw klacht moet gaan over iemand die bij de school betrokken is. Dat kan zijn de directeur of rector van de school, het schoolbestuur, een leerkracht, een leerling, een ouder, een vrijwilliger, stagiaire, conciërge, ander ondersteunend personeel of overblijfkraft.

### **Wanneer kan ik bij de klachtencommissie terecht?**

U kunt bij de klachtencommissie terecht als u wilt klagen over een beslissing of het gedrag van iemand die bij de school betrokken is. De school moet wel bij de klachtencommissie aangesloten zijn. Of dat zo is, kunt u nalezen in de schoolgids.

De klachtencommissie raadt u altijd aan om uw klacht eerst te bespreken met degene om wie het gaat, of met de schoolleiding. Als dat niet is gebeurd, kan het zijn dat de klachtencommissie uw klacht nog niet behandelt.

Als u er met de persoon in kwestie of de schoolleiding niet uit komt, komt u meestal terecht bij de vertrouwenspersoon van het bestuur. Samen met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten naar de klachtencommissie te stappen. U kunt dat ook zelfstandig doen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

Denkt u er wel aan dat u uw klacht indient binnen een jaar nadat de situatie waar de klacht over gaat, begon te spelen. Alleen in heel bijzondere gevallen maakt de klachtencommissie hierop wel eens een uitzondering, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was om een klacht eerder in te dienen.

### **Zijn er ook klachten die de commissie niet behandelt?**

Voor sommige soorten klachten kunt u niet bij de klachtencommissie terecht. Bijvoorbeeld als het gaat om een arbeidsconflict tussen een personeelslid en het bestuur van de school. Dient u toch een klacht in die daarover gaat, dan krijgt u een brief van de klachtencommissie waarin staat dat u naar de Commissie van Beroep of de rechtbank kunt stappen. De procedure bij de klachtencommissie is daarmee beëindigd.

**Hoe moet ik mijn klacht indienen?**

U moet uw klacht op schrift stellen en ondertekend naar de commissie sturen. Per e-mail kan ook, maar dan moet uw ingescande handtekening er wel onder staan. Als het u echt niet lukt om een brief of e-mail te schrijven, kunt u opbellen voor een afspraak om uw klacht te komen vertellen. Het secretariaat schrijft uw klacht op en stuurt u de tekst toe. Als u het ermee eens bent, moet u het verslag ondertekenen en naar de commissie terugsturen.

**Wat moet er allemaal in mijn klacht staan?**

In de brief waarin u uw klacht uitlegt, moeten in ieder geval deze dingen staan:

- uw naam en adres
- een precieze omschrijving van de klacht: over wie gaat uw klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken?
- de naam en het adres van de school en eventueel de persoon over wie uw klacht gaat
- plaats, datum en handtekening

Als een of meer van deze dingen ontbreken, krijgt u van de voorzitter van de commissie een bepaalde tijd om de gegevens alsnog aan te leveren. Doet u dat niet binnen die termijn, dan kan de commissie besluiten om de klacht niet te behandelen.

De commissie ontvangt ook graag alle papieren die met uw klacht te maken hebben. Die helpen de commissie om uw klacht goed te begrijpen.

**Wat doet de klachtencommissie met mijn klacht?**

De klachtencommissie beoordeelt uw klacht zo eerlijk mogelijk. Hieronder beschrijven we stap voor stap hoe dat gaat. Uw klacht kan leiden tot een advies van de klachtencommissie aan de school om bepaalde dingen te verbeteren of anders aan te pakken. De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen nemen om op de school dingen te veranderen.

**DE PROCEDURE****1. De klachtencommissie heeft uw klacht ontvangen**

U krijgt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Dat betekent nog niet dat de commissie uw klacht in behandeling neemt. Daarover beslist de commissie apart.

**2. De commissie neemt uw klacht in behandeling**

Het duurt meestal twee weken voordat de commissie met de behandeling van uw klacht begint. De eerste stap is dat de verweerder (in ieder geval de directie en het schoolbestuur) uw klaagschrift en de eventuele bijlagen krijgt toegestuurd. Ook laat de commissie het bestuur, de schoolleiding en eventueel degene over wie u hebt geklaagd, weten dat zij een klacht in behandeling heeft genomen. De commissie vraagt daarbij aan bestuur, schoolleiding en eventueel de aangeklaagde wat zij allemaal al hebben gedaan om de klacht in de school op te lossen. Deze informatie moet binnen veertien werkdagen bij de commissie binnen zijn. Alle brieven en andere stukken die u aan de commissie stuurt, gaan zonder wijzigingen ook naar alle anderen die bij de klacht betrokken zijn. Omgekeerd krijgt u ook alle stukken die de verweerder bij de commissie heeft ingediend. Het kan zijn dat u beslist niet wilt dat bepaalde stukken ook de aangeklaagde onder ogen komen. Dan kunt u de commissie vragen om die niet door te sturen. De voorzitter beslist daarover. Als de voorzitter vindt dat er geen reden is voor geheimhouding, krijgt u de stukken terug en betreft de commissie die niet bij de behandeling. U kunt dan besluiten de stukken opnieuw naar de commissie te sturen, maar dan zonder om geheimhouding te vragen. Het kan ook zijn dat de commissie zelf beslist dat ze bepaalde stukken die zij heeft opgevraagd, niet naar de klager en aangeklaagde doorstuurt. Denk bijvoorbeeld aan stukken die gevoelige informatie bevatten, zoals een personeelsdossier of een psychologisch rapport. Als de commissie zulke stukken geheimhoudt, meldt ze dat in haar advies.

### **3. a. De commissie organiseert een hoorzitting**

Ongeveer vier tot zes weken nadat de aangeklaagde op uw klacht heeft gereageerd, prikt de commissie een datum voor een hoorzitting. Tijdens een hoorzitting krijgen u, het bestuur, de schoolleiding en de aangeklaagde de kans om zich uit te spreken over de klacht. Informatie die u belangrijk vindt voor de hoorzitting, kunt u tot drie werkdagen vóór de geplande datum insturen. Hoorzittingen worden meestal gehouden in Utrecht, Rotterdam, Haren of Leeuwarden en beginnen meestal om 19.00 uur.

### **3. b. De commissie behandelt de klacht schriftelijk**

Als de commissie het niet nodig vindt om een hoorzitting te houden, kan ze de klacht schriftelijk behandelen. Als u het daar niet mee eens bent of de aangeklaagde daar bezwaar tegen heeft, kan de voorzitter van de commissie besluiten om toch een hoorzitting te houden. Dat doet hij alleen als hij de bezwaren terecht vindt. Bij een schriftelijke behandeling krijgt de aangeklaagde ook veertien werkdagen de tijd om op de klacht te reageren. Daar moet u als klager binnen twee weken weer een reactie op geven. Dat heet de repliek. Tenslotte kan de aangeklaagde nog een weerwoord geven, de zogeheten dupliek.

### **4. Getuigen of deskundigen oproepen**

Als klager kunt u getuigen of deskundigen naar de hoorzitting laten komen. Zij kunnen uw klacht ondersteunen. Als u wilt dat er een getuige of deskundige bij de hoorzitting aanwezig is, moet u de naam of namen uiterlijk drie dagen voor de zitting aan de commissie doorgeven; getuigen kunnen niet anoniem blijven. Ook de aangeklaagde en de voorzitter van de commissie kunnen getuigen of deskundigen oproepen. Als zij dat doen, krijgt u dat van tevoren te horen. Een getuige is iemand die op een of andere manier bij de klacht betrokken is. Dat kan iemand zijn binnen of buiten de school die bij een bepaalde gebeurtenis aanwezig is geweest of een soortgelijke ervaring heeft gehad. Een deskundige is iemand die door zijn of haar beroep verstand heeft van het onderwerp waar uw klacht over gaat. Dat kan bijvoorbeeld een schoolarts zijn of iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst of van een onderzoeksbureau.

Het kan zijn dat de commissie het niet nodig vindt om getuigen of deskundigen te horen. Ook kan de commissie tijdens de hoorzitting tot de conclusie komen dat ze al genoeg informatie heeft en dat ze de aanwezige getuigen of deskundigen daarom niet (verder) aan het woord laat.

### **5. De hoorzitting vindt plaats**

Hoorzittingen zijn niet openbaar. Dat wil zeggen dat alleen de mensen die iets met de klacht te maken hebben, er bij mogen zijn. Alleen als daar genoeg reden voor is, houdt de commissie aparte hoorzittingen voor de klager en de aangeklaagde. U of de aangeklaagde kan daarom vragen. De commissie beslist of daar genoeg reden voor is. De commissie kan ook op eigen initiatief besluiten om klager en aangeklaagde apart te horen. Als de klacht over seksueel misbruik of seksuele intimidatie gaat, gebeurt dat altijd. Dat is ook het geval als de klager of aangeklaagde minderjarig is. Als er aparte hoorzittingen zijn, mag namens u een gemachtigde bij de hoorzitting van de aangeklaagde aanwezig zijn. De aangeklaagde mag een gemachtigde sturen naar de hoorzitting waarin de commissie u aan het woord laat. Tijdens de hoorzitting bestaat de commissie uit een voorzitter en twee leden. Wie dat zijn, hangt af van het onderwerp waar de klacht over gaat. Tijdens de zitting krijgen u en de aangeklaagde de kans om hun zegje te doen over de klacht en om vragen van de commissie te beantwoorden. Aan het einde van de zitting krijgt zowel klager als aangeklaagde de gelegenheid een laatste woord te spreken. U mag iemand anders namens u het woord laten voeren. Die persoon heet een gemachtigde. Als u zelf niet op de zitting bent, moet uw gemachtigde een papier bij zich hebben waarin u verklaart dat die persoon namens u het woord zal voeren. Als u een advocaat namens u laat spreken, hoeft dat niet. De voorzitter kan trouwens besluiten om de vragen toch aan uzelf te stellen, ook al hebt u een gemachtigde meegenomen. Zoals hierboven al beschreven, kan de commissie getuigen of deskundigen laten horen. Dat gaat altijd via de voorzitter.



Het kan zijn dat de voorzitter u en de aangeklaagde de gelegenheid biedt om zelf – via de voorzitter – vragen aan de getuigen en deskundigen te stellen. Zowel u als de aangeklaagde mag een vertrouwd iemand naar de zitting meenemen. Die persoon is er om u of de aangeklaagde persoonlijk te ondersteunen. Hij of zij mag tijdens de zitting niet het woord voeren, tenzij de voorzitter dat goed vindt.

#### **7. De commissie komt met een advies**

Na de hoorzitting of schriftelijke behandeling komt de commissie achter gesloten deuren bij elkaar om te besluiten welk advies ze over de klacht zal geven. Om met een advies te kunnen komen, moet de meerderheid van de commissie het er mee eens zijn. U hoort binnen vier weken na de hoorzitting of het afronden van de schriftelijke behandeling welk advies de commissie geeft. De voorzitter kan die termijn met maximaal vier weken verlengen. Dat kan nodig zijn als de commissie vindt dat ze niet genoeg informatie heeft. Dan kan ze besluiten dat er een nieuwe zitting komt, of ze kan u, de aangeklaagde of anderen schriftelijk om meer informatie vragen. U en de aangeklaagde krijgen het advies tegelijkertijd toegestuurd. In het advies zegt de commissie in ieder geval of ze vindt dat de klacht terecht is. Verder kan de commissie het bestuur adviseren om naar aanleiding van de klacht bepaalde maatregelen te nemen. U kunt niet tegen het advies in beroep gaan.

#### **8. Het bestuur reageert op het advies**

De commissie stuurt het advies ook naar het bestuur van de school. Het bestuur moet binnen vier weken aan u en aan de klachtencommissie een brief sturen. Daarin moet het bestuur duidelijk maken wat het van het advies vindt en of het naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen. Als het bestuur van plan is maatregelen te nemen, dan moet het aangeven welke dat zijn.

Bron: <http://www.klachtencommissie.org/inhoud/procedure>