

Klachtenregeling

Versie: 1.2 (herzien)

Status: vastgesteld door College van Bestuur d.d. 18 december 2018,
na verkregen instemming PGMR d.d. 13 december 2018

Inhoudsopgave

1. Begripsbepalingen.....	3
Artikel 1.....	3
2. Behandeling van de klachten.....	4
Artikel 2 Aanstelling en taak schoolcontactpersoon	4
Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	4
Artikel 4 Overleg	5
Artikel 5 Aansluiting bij de landelijke klachtencommissies	5
Artikel 6 Indienen van een klacht	6
Artikel 7 Inhoud van de klacht	7
Artikel 8 Advies van de klachtencommissie	7
Artikel 9 Beslissing op advies	7
Artikel 10 Geheimhouding	8
3. Slotbepalingen	9
Artikel 11 Openbaarheid	9
Artikel 12 Wijziging van het reglement	9
Artikel 13 Overige bepalingen	9
Bijlage 1: Stappenplan	10
Bijlage 2: Procedure bij klachten	11
Bijlage 3: Adressen klachtencommissies	12

Op grond van de Kwaliteitswet die in werking is getreden op 1 augustus 1998 zijn de schoolbesturen verplicht (artikel 14 WPO en 23 WEC) een klachtenregeling te hebben. Het klachtrecht heeft 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.

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

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 men een beroep doen op deze klachtenregeling.

1. Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs dan wel in de Wet op de expertisecentra die in stand wordt gehouden door Onderwijsstichting MOVARE;
 - b. het bevoegd gezag: het College van Bestuur van Onderwijsstichting MOVARE;
 - c. (klachten)commissie: de commissie als bedoeld in artikel 5;
 - d. klager: degene die een klacht heeft ingediend in de hoedanigheid van ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, leerling van een school voor speciaal onderwijs die de leeftijd van 13 jaar heeft bereikt, personeelslid, stagiaire, LIO of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school;
 - e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - f. schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - h. aangeklaagde: degene over wie een klacht is ingediend in de hoedanigheid van ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, leerling van een school voor speciaal onderwijs die de leeftijd van 13 jaar heeft bereikt, personeelslid, stagiaire, LIO of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of (lid van de) Permanente Commissie Leerlingenzorg (PCL).
2. Waar hij, hem of zijn geschreven staat kan ook zij of haar gelezen worden.
Waar vertrouwenspersoon of schoolcontactpersoon staat kan ook vertrouwenspersonen respectievelijk schoolcontactpersonen gelezen worden.

Toelichting

Lid 1 onder a: Voor een actueel scholenoverzicht wordt verwezen naar www.movare.nl

Lid 1 onder b In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in managementstatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats 'de directeur' te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

Lid 1 onder e Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die bij een geschillencommissie kan worden ingediend, niet via de klachtenregeling worden ingediend.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele in-timidatie, 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** 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.

2. Behandeling van de klachten

Paragraaf 1: De schoolcontactpersoon en de vertrouwenspersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak schoolcontactpersoon

1. Er zijn op iedere school ten minste twee schoolcontactpersonen. De schoolcontactpersoon maakt deel uit van de schoolgemeenschap en beantwoordt vragen over de wijze waarop in de school met een klacht wordt omgegaan. De schoolcontactpersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager, wijst klager in eerste instantie op het stappenplan dat de school hanteert ter oplossing van klachten en verwijst klager in tweede instantie naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt een schoolcontactpersoon op voorstel van de MR en de schoolleiding gezamenlijk. Het bevoegd gezag schorst of ontslaat een schoolcontactpersoon nadat de MR en de schoolleiding hierover zijn gehoord. De schoolcontactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
3. De schoolcontactpersoon mag geen lid zijn van de schooldirectie.

Toelichting

Lid 1 De schoolcontactpersoon 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. De schoolcontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Lid 2 Het bevoegd gezag kan afwijken van het voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt.

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over minimaal twee vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. De vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de schoolgemeenschap van een van de scholen of van het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan niet optreden als gemachtigde van klager/aangeklaagde.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming van de vertrouwenspersoon vindt plaats op basis van diens deskundigheid. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
3. Indien een klager zich tot de vertrouwenspersoon wendt heeft deze de volgende taken.
 - Hij gaat na of klager het stappenplan heeft gevolgd dat de school hanteert ter oplossing van klachten binnen de school.
 - Hij gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
 - Hij gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
 - Hij geeft klager voorlichting over de klachtenprocedure.
 - Hij onderhoudt tijdens de klachtenprocedure in overleg met de klager het contact met de school.
 - Hij begeleidt klager desgewenst bij de verdere procedure.
 - Hij verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager/aangeklaagde, 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 het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over te nemen besluiten die betrekking hebben op het kwaliteitsbeleid van de school.
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 aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Toelichting

Lid 1 Het verdient aanbeveling per bestuur minimaal twee onafhankelijke vertrouwenspersonen te benoemen en per school twee schoolcontactpersonen, bij voorkeur telkens een vrouw en een man.

Door twee vertrouwenspersonen aan te stellen bestaat de mogelijkheid dat één van hen de klager en de andere de aangeklaagde kan begeleiden.

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.

Lid 3 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 alsnog 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.

Het begeleiden van de klager betekent het geven van advies en het 'wijzen van de weg' (naar o.a. instanties). In voorkomende gevallen kan een vertrouwenspersoon ook behulpzaam zijn bij het opstellen van brieven.

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.

Lid 7 De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 4 Overleg

1. Op initiatief van het bevoegd gezag vindt er een maal per twee jaar overleg plaats tussen het bevoegd gezag, een delegatie van de GMR, de vertrouwenspersonen en (een delegatie van) de schoolcontactpersonen. Tussentijds kan op verzoek van het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en/of enkele schoolcontactpersonen overleg plaatsvinden. Mogelijke doelen zijn: uitwisseling van ervaringen, kennisneming door het bevoegd gezag van de praktijk, gedachtevorming over beleid op basis van signalen van contact- en vertrouwenspersonen.
2. Er vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen het bevoegd gezag en de vertrouwenspersonen.

Paragraaf 2: De klachtencommissie

Artikel 5 Aansluiting bij de landelijke klachtencommissies

1. Voor het laten onderzoeken van klachten en het laten adviseren daarover is het bevoegd gezag aangesloten bij de volgende landelijke klachtencommissies:
 - voor de algemeen bijzondere scholen: Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs te Den Haag;
 - voor de christelijke scholen: Landelijke Klachtencommissie voor het christelijk onderwijs te Den Haag;
 - voor de katholieke scholen: Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs te Den Haag;
 - voor de openbare scholen: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs te Utrecht.
2. De samenstelling van de commissies, hun werkwijze en de termijnen waaraan zij zich dienen te houden zijn vastgelegd in de reglementen van de genoemde commissies.
3. De commissie geeft advies aan het bevoegd gezag over:
 - de (niet-)ontvankelijkheid van klager;
 - de (on)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Toelichting

Meer informatie over genoemde klachtencommissies, diens reglementen en procedures is te vinden op de websites van de commissies. Zie voor de contactgegevens van de commissies bijlage 3.

Paragraaf 3: De procedure

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. De klachtencommissie kan beslissen niet-ontvankelijkheid vanwege termijnoverschrijding achterwege te laten indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, heeft ingediend.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. 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 commissie. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de commissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager onmiddellijk door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan naar aanleiding van de ingediende klacht een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Toelichting

Lid 1 De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Het is niet de taak van de vertrouwenspersoon om een klacht inhoudelijk te behandelen. Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst door te verwijzen naar de klachtencommissie. Ook indien er sprake is van een ernstige klacht of bij gerede twijfel, verdient het aanbeveling door te verwijzen naar de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt de indruk vermeden dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

Verplichting inzake overleg en aangifte zedenmisdrijven op grond van artikel 4a WPO en WEC

Het bevoegd gezag dient onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur te treden indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in Titel XIV Wetboek van Strafrecht jegens een leerling van de school. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in de voorgaande volzin jegens een leerling van de school doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar. Voordat het bevoegd gezag overgaat tot het doen van aangifte stelt het de ouders van de betrokken leerling, onderscheidenlijk de desbetreffende ten behoeve van de school met taken belaste persoon hiervan in kennis. Indien een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een met taken ten behoeve van de school belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf als hiervoor bedoeld jegens een leerling van de school, stelt het personeelslid het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Lid 4 Indien de klacht door het bevoegd gezag in behandeling wordt genomen, is het van belang de zorgvuldigheidsnormen in acht te nemen. Indien mogelijk wordt de klacht behandeld door een andere directeur en/of lid van het College van Bestuur dan degene die bij de situatie, die aanleiding is voor de klacht, betrokken is geweest. Er wordt zorgvuldig onderzoek gedaan waarbij het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast. Bij het eindoordeel wordt vermeld dat klagers de mogelijkheid hebben de klacht voor te leggen aan een

landelijke klachtencommissie.

Lid 6 Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de inhoud van de klacht.

Artikel 7 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondelinge mededeling van een klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid onder a, 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.

Toelichting

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 8 Advies van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie brengt een schriftelijk advies uit aan het bevoegd gezag. 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, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school.
2. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Paragraaf 4: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 9 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 tot het nemen van maatregelen als bedoeld in het eerste lid voor zover betrekking hebbend op aangeklaagde 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.
4. Het bevoegd gezag informeert conform artikel 8, tweede lid onder e, Wet medezeggenschap op scholen (WMS) de MR van de betrokken school terstond over een oordeel van de klachtencommissie waarbij de commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen een en ander met inachtneming van de geldende regelingen met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.
5. Het bevoegd gezag informeert de MR van de desbetreffende school over een oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht ongegrond is verklaard maar de commissie wel aanbevelingen doet een en ander met inachtneming van de geldende regelingen met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.
6. Het bevoegd gezag informeert de onderwijsinspectie/vertrouwensinspectie over het bestaan en de inhoud van klachten en over de afhandeling ervan door de school/het bevoegd gezag.

Toelichting

Lid 3 Indien de klacht door de commissie ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de CAO PO zijn van toepassing.

Lid 6 Het betreft hier geen verplichting op grond van een wettelijke bepaling. In het kader van de risicogerichte benadering van het toezicht wil de onderwijsinspectie graag geïnformeerd worden over het bestaan en de inhoud van klachten en de afhandeling ervan door het bevoegd gezag.

Artikel 10 Geheimhouding

1. Ieder die bij de uitvoering van de klachtenregeling de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
2. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor het bevoegd gezag en/of vertrouwenspersonen.

Toelichting

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag. Ten aanzien van de geheim-houding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen. Deze plicht tot geheimhouding geldt niet in de verhouding tot het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aan-geklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

Ingevolge de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dienen gegevens uiterlijk 2 jaar na afhandeling van de klacht te worden verwijderd.

3. Slotbepalingen

Artikel 11 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling alsmede een verwijzing naar het reglement van de klachtencommissies waarbij de desbetreffende scholen zijn aangesloten op de website van de stichting.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de schoolgids van elk van zijn scholen informatie bevat over de wijze waarop met klachten in de school wordt omgegaan, de adresgegevens van de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten, de namen en adresgegevens van de schoolcontactpersonen van de betreffende school en van de vertrouwenspersonen, de termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend en de plaats waar de klachtenregeling ter inzage is.
4. Ingevolge de Richtlijn jaarverslag onderwijs (403) wordt in het jaarverslag informatie opgenomen over de afhandeling van klachten.

Artikel 12 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en na verkregen instemming van de GMR.

Toelichting

Op grond van artikel 10, onder g, in verbinding met artikel 16, eerste lid, Wet medezeggenschap op scholen (WMS) heeft de GMR instemmingsbevoegdheid met betrekking tot de vaststelling en de wijziging van de klachtenregeling.

Artikel 13 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 Onderwijsstichting MOVARE'.
4. Deze regeling is vastgesteld op 8 december 2010 en vervangt de regeling klachtbehandeling van Onderwijsstichting MOVARE en de daarbij behorende bijlagen.
5. De regeling treedt in werking op 8 december 2010.

Bijlage 1: Stappenplan

Het stappenplan is de route die bij voorkeur wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht opdat deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk wordt opgelost. Degene tot wie een klager zich met zijn klacht wendt, wijst klager op dit stappenplan

Stap 1.

De klager bespreekt zijn klacht zo mogelijk met degene tegen wie de klacht gericht is (de aangeklaagde). De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

Stap 2.

De klager bespreekt zijn klacht met (een lid van) de schoolleiding. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.

Stap 3.

De klager wendt zich, via de schoolleiding of de schoolcontactpersoon, tot een van de vertrouwenspersonen. Deze gaat na of de klacht door bemiddeling tot een oplossing kan worden gebracht dan wel aanleiding geeft tot het indienen van een klacht hetzij bij het bevoegd gezag hetzij bij de klachtencommissie. In het laatste geval, volg stap 4a respectievelijk 4b.

Stap 4a.

De klager dient, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht in bij het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt de klacht in behandeling. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 4b.

Stap 4b.

De klager dient, al dan niet bijgestaan door een gemachtigde, een klacht in bij de landelijke klachtencommissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. het wel of niet ontvankelijk zijn van klager;
- b. het wel of niet gegrond zijn van de klacht;
- c. het nemen van maatregelen;
- d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Stap 5

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. de klager
- b. de aangeklaagde
- c. de klachtencommissie
- d. de schooldirecteur
- e. de medezeggenschapsraad van de school
- f. de schoolcontactpersoon
- g. de vertrouwenspersonen

Bijlage 2: Procedure bij klachten

1. Intern

klager	klacht over	klagen bij
leerling	andere leerling	eigen leerkracht
	eigen leerkracht	eigen leerkracht, schooldirecteur
	andere leerkracht	eigen leerkracht, andere leerkracht, schooldirecteur
	schoolse zaken	eigen leerkracht, schooldirecteur
ouder	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	leerkracht, schooldirecteur, schoolcontactpersoon
	andere leerling	leerkracht
	leerkracht eigen kind	leerkracht, schooldirecteur
	schoolse zaken	leerkracht, schooldirecteur
personeelslid	schooldirecteur	Schooldirecteur, College van Bestuur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	leerkracht, schooldirecteur, schoolcontactpersoon
	leerling	ouder
	ouder	ouder, schooldirecteur
	collega	collega, schooldirecteur
	schooldirecteur	schooldirecteur, College van bestuur
	schoolse zaken	schooldirecteur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	schooldirecteur, schoolcontactpersoon

Het staat de klager altijd vrij als eerste stap de klacht neer te leggen bij de op school aangestelde schoolcontactpersoon. Wordt de klacht op school bij iemand anders ingediend, dan wijst deze de klager op de mogelijkheid de schoolcontactpersoon in te schakelen. De interne procedure kan ertoe leiden, dat de externe procedure gestart wordt.

2. Extern

Klager of aangeklaagde neemt contact op met:

1. schoolcontactpersoon van de school die kan doorverwijzen naar
2. vertrouwenspersoon, die verder adviseert, waarbij
 - a. het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt
 - b. doorverwijzing naar klachtencommissie plaatsvindt.
3. klachtencommissie.

Bijlage 3: Adressen klachtencommissies

Algemeen bijzonder onderwijs

Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs
Postadres
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Tel. 070-3861697
E-mail: info@gcbo.nl
Website: <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

Christelijk onderwijs

Landelijke Klachtencommissie voor het christelijk onderwijs
Postadres
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Tel. 070-3861697
E-mail: info@gcbo.nl
Website: <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

Katholiek onderwijs

Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs
Postadres
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Tel. 070-3861697
E-mail: info@gcbo.nl
Website: <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

Openbaar onderwijs

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel. 030 - 280 95 90
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl