

Klachtenregeling Prisma

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.

Een belangrijk keuzepunt is de vraag of het bevoegd gezag van de instelling voor een eigen klachtencommissie kiest dan wel de voorkeur geeft aan aansluiting bij een bestaande regionale of landelijke klachtencommissie. In dat laatste geval zijn voorschriften over de klachtencommissie en de behandeling van een klacht (zie de paragrafen 3 en 4 van het model) van toepassing, zoals die door regionale of landelijke klachtencommissie in hun eigen reglement zijn vastgesteld.

De wetgever kent de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad het instemmingsrecht toe met betrekking tot de vaststelling en wijziging van de klachtenregeling aan de school.

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;
 - b. Bevoegd gezag: College van Bestuur als bedoeld in de statuten van de stichting;
 - c. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - d. 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;
 - e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - f. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - g. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - h. 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;
 - i. 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 contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.

2. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager een aangeklaagde.
3. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
4. Indien de contactpersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directie of het bevoegd gezag.
5. De contactpersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluit met betrekking tot klachten.

Paragraaf 2: De (externe) vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee voor alle scholen aangestelde onafhankelijke vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij alle klachten. De werkwijze van de vertrouwenspersoon is geregeld in de toelichting op dit artikel.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en organiseert de bemiddeling. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager en/of aangeklaagde desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager en/of 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 over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten met betrekking tot klachten.
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.
9. De vertrouwenspersoon brengt één of meer andere vertrouwenspersonen op de hoogte van het feit, dat hij is benaderd in zijn functie als vertrouwenspersoon. Ook brengt hij het bevoegd gezag op de hoogte.
10. De vertrouwenspersonen worden benoemd voor een termijn van 4 jaar. Deze periode kan één keer verlengd worden.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4: Instelling 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 sluit zich hiervoor aan bij een landelijke klachtencommissie.

Paragraaf 4: De procedure bij de klachten

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, 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.
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 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.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag of de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 7: 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 en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 8: Vooronderzoek

Het bevoegd gezag is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen.

Artikel 9: Hoorzitting

1. Het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag anders bepaalt.
3. Het bevoegd gezag bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon 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 klager, geklaagde en bevoegd gezag.

Artikel 10: Besluit

1. Het bevoegd gezag beslist binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
2. Het bevoegd gezag geeft in haar besluit een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond achten van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
3. Indien klager of geklaagde het niet eens is met het besluit van het bevoegd gezag, kan de klacht voorgelegd worden aan de landelijke klachtencommissie.
4. Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Klachtencommissie (<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>).
5. 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 klacht van de klachtencommissie 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, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
6. 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.
7. De beslissing als bedoeld in lid 4 wordt door het bevoegd gezag niet genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
8. Het bevoegd gezag informeert terstond de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad in het geval de klachtencommissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

HOOFDSTUK 5: SLOTBEPALINGEN

Artikel 11: 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 12: Evaluatie

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

Artikel 13: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van het instemmingsrecht van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en de vigerende bepalingen.

Artikel 14: 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 onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.

Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 januari 2020.