

# Bijlage 20

## Klachtenregeling

### *Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen*

#### Artikel 1.

In de regeling wordt verstaan onder:

- a. Bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Stichting PCOU.
- b. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs.
- c. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4.
- d. Klager: een ouder/voogd/verzorger, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (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: een klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde waarmee de klager het oneens is.
- f. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.
- g. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.
- h. Aangeklaagde: een ouder/voogd/verzorger, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden voor de school verricht alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

### *Hoofdstuk 2. Behandeling van klachten*

#### *Paragraaf 1. De contactpersoon*

#### **Artikel 2. Aanstelling en taken contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag, benoemt, schorst en ontslaat per school tenminste twee contactpersonen.
2. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directeur na overleg met de medezeggenschapsraad.
3. De contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk.
4. De contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.
5. De contactpersoon heeft tot taak:
  - a. als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
  - b. de eerste (intermenselijke) opvang te verzorgen als een klacht wordt ingediend;
  - c. naar eigen inzicht eenvoudige, laag-complexe meldingen of klachten af te handelen;
  - d. de klager in geval van een naar zijn mening (te) zware, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de directeur, het bevoegd gezag of de externe vertrouwenspersoon;
  - e. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
  - f. informatie en voorlichting te geven over in ieder geval:
    - zijn eigen rol die niet onafhankelijk is van het bevoegd gezag;
    - zijn meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen;
  - g. in overleg met de directeur initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.

#### **Paragraaf 2. De externe vertrouwenspersoon**

#### Artikel 3. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat tenminste twee externe vertrouwenspersonen.
2. De benoeming vindt plaats op voorstel van het bevoegd gezag na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bevoegd gezag.
4. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - a. informatie en voorlichting te geven over zijn eigen rol;
  - b. duidelijk te maken dat hij alleen de klager of de aangeklaagde kan bijstaan, niet beiden;
  - c. na te gaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt;
  - d. na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
  - e. de klager procedurele ondersteuning te verlenen;
  - f. de klager bij te staan bij het indienen van een klacht;
  - g. de klager bij te staan bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
  - h. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken kan hij deze ter kennis van het bevoegd gezag of de Landelijke klachtencommissie brengen.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
8. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd. Deze plicht geldt niet ten opzichte van de Landelijke klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie of justitie.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag van zijn werkzaamheden uit aan het bevoegd gezag.

### **Paragraaf 3. De Landelijke klachtencommissie**

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

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE, ingesteld door de Besturenraad (hierna: de commissie).
2. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de Besturenraad.
3. De commissie heeft tot taak onderzoeken in te stellen naar de klachten die haar worden voorgelegd.
4. De commissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on-)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
5. De commissie neemt ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de commissie heeft beëindigd.

### **Paragraaf 4. De procedure bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag en bij de Landelijke klachtencommissie**

#### **Artikel 5. Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in principe in eerste aanleg bij het bevoegd gezag in, tenzij de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht in welk geval de klacht rechtstreeks bij de commissie wordt ingediend.

2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door het bevoegd gezag kan hij desgewenst alsnog een klacht bij de commissie indienen.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend dan:
  - a. verwijst het de klager, indien het vaststelt dat de klachtafhandeling op schoolniveau niet of onvoldoende is doorlopen naar de directeur;
  - b. handelt het de klacht zelf af indien het van mening is dat de aard van de klacht zelfstandige afhandeling daarvan rechtvaardigt;
  - c. verwijst het de klager naar de commissie indien het van mening is dat de aard van de klacht tot rechtstreekse behandeling door de commissie noodzaakt.Het bevoegd gezag meldt de onder b. vermelde afhandeling op verzoek van de klager aan de commissie.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het bevoegd gezag of de commissie verwijst de ontvanger de klager direct door naar het bevoegd gezag of, indien de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht, naar de commissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt:
  - a. het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt;
  - b. de commissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag zelf of door de commissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
10. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt deelt:
  - a. het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directeur mee;
  - b. de commissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur mee.

#### **Artikel 6. Eisen die aan een klacht worden gesteld**

1. Het bevoegd gezag of de commissie neemt geen klacht in behandeling die niet voldoet aan de volgende vereisten:
  - a. De klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend en ondertekend dan wel de klacht wordt door de klager mondeling ingediend waarna door het bevoegd gezag of de commissie terstond een verslag wordt opgemaakt. Dit verslag wordt door de klager voor akkoord ondertekend en klager ontvangt daarvan een afschrift.
  - b. De klacht omvat de naam en het adres van de klager.
  - c. De klacht bevat de dagtekening.
  - d. De klacht omvat een omschrijving van de klacht.
2. De klacht wordt binnen een jaar na de gedraging of beslissing ingediend, tenzij door het bevoegd gezag of de commissie anders wordt bepaald.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in lid 1 onder a., b., c. en d. wijst het bevoegd gezag dan wel de voorzitter c.q. secretaris van de commissie de klager op het gepleegde verzuim en nodigt hem uit het verzuim binnen veertien dagen in een aanvullende klacht te herstellen.
4. Het bevoegd gezag dan wel de voorzitter c.q. secretaris van de commissie tekent op de ontvangen (aanvullende) klacht de datum van ontvangst aan.

#### **Artikel 7. Niet-ontvankelijk-verklaring**

1. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:
  - a. na afloop van de termijn genoemd in artikel 6 lid 3 niet aan het gestelde in artikel 6 lid 1 wordt voldaan;
  - b. de klacht is ingediend na afloop van de termijn genoemd in artikel 6 lid 2 dan wel na afloop van de door het bevoegd gezag of door de commissie bepaalde termijn.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit:

- a. door het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur gemeld;
- b. door de commissie aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur gemeld.

## **Artikel 8. Vooronderzoek**

Het bevoegd gezag en de commissie zijn in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

## **Paragraaf 5. De verdere procedure bij het bestuur**

### Artikel 9. Klachtafhandeling door het bevoegd gezag

1. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht hoort (een vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde (als regel) buiten elkaars aanwezigheid, tenzij door het bevoegd gezag anders wordt bepaald.
2. Indien het bevoegd gezag dit nodig acht hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
3. Van de hoorzittingen van het bevoegd gezag wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
  - a. de dagtekening van het verslag;
  - b. de namen van de aanwezigen;
  - c. een zakelijke weergave van het gezegde.
4. Het verslag wordt ondertekend door (de vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag en per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
5. De klager en de aangeklaagde kunnen binnen vijf werkdagen na datum van ontvangst van het verslag schriftelijke opmerkingen bij het bevoegd gezag indienen. Deze schriftelijke opmerkingen worden door het bevoegd gezag per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
6. Het bevoegd gezag beslist binnen twee weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd in welk geval het bevoegd gezag deze verlenging met redenen omkleed meldt aan de klager, de aangeklaagde en de directeur.
7. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad terstond informatie over het besluit en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
8. Het bevoegd gezag kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de directeur te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.

Paragraaf 6. De verdere procedure bij de Landelijke klachtencommissie

## **Artikel 10. Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats, dag en uur waarop klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Deze hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht.
2. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
3. Klager en aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de commissie anders bepaalt.
4. De commissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van klager of aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
5. Van het horen van klager kan worden afgezien indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. Tijdens de zitting wordt aan klager en aangeklaagde de gelegenheid gegeven:
  - a. zijn belangen voor te dragen of te doen voordragen;
  - b. getuigen en deskundigen te doen horen;
  - c. kennis te nemen van alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
7. Van de zitting wordt een verslag gemaakt.  
Dit verslag bevat:

- a. de namen en functies van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
7. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
  8. Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de commissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

#### **Artikel 11. Advies**

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De commissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden.  
Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.  
Deze verlenging meldt de commissie met redenen omkleed aan klager, aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan klager, aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur.
4. De commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.

#### Artikel 12. Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun partijdigheid in het geding kan zijn.

#### **Paragraaf 7. Besluitvorming door het bevoegd gezag**

#### **Artikel 13. Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur, de commissie en zo nodig de vertrouwensinspecteur schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.  
In geval het bevoegd gezag het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt brengt het dit terstond ter kennis van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de commissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.  
Als het advies persoonlijke gegevens van de klager of de aangeklaagde bevat dan ontstaat ter zake voor de leden van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geheimhoudingsplicht.
2. De in lid 1 genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en de commissie.
3. De beslissing als bedoeld in lid 1 wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

#### *Hoofdstuk 3. Slotbepalingen*

#### **Artikel 14. Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elk van zijn scholen ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de regeling.

#### **Artikel 15. Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de externe vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

**Artikel 16. Wijziging van de regeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag met inachtneming van de vigerende bepalingen worden gewijzigd of ingetrokken.

**Artikel 17. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist het bevoegd gezag.
2. De regeling kan worden aangehaald als "Kachtenregeling PCOU 2010".

Voor wat betreft de in de regeling opgenomen klachtencommissie zijn de scholen van de Stichting PCOU aangesloten bij de:

Landelijke Klachtencommissie primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE  
Postbus 694 2270 AR VOORBURG