

Klachtenregeling



agora

Vastgesteld door College van Bestuur
datum 17 juli 2018

Klachtenregeling Stichting Agora

Het bevoegd gezag van Agora, Stichting voor bijzonder primair onderwijs in de Zaanstreek

Gelet op de bepalingen van de Wet primair onderwijs

Gehoord de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad

Stelt de volgende Klachtenregeling vast

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school ressorterend onder Agora, Stichting voor bijzonder primair onderwijs;
2. bevoegd gezag: de stichting als bedoeld in de Statuten, vertegenwoordigd door het College van Bestuur;
3. klachtencommissie: de Landelijke Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs, als bedoeld in artikel 9 van deze regeling;
4. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
5. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
8. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
9. medezeggenschapsraad: de medezeggenschapsraad verbonden aan de school als bedoeld in artikel 3 van de Wet Medezeggenschap op scholen;
10. gemeenschappelijke medezeggenschapsraad: de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad als bedoeld in artikel 4 van de Wet Medezeggenschap op scholen;
11. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie, die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders, personeel en bevoegd gezag;

Artikel 2 Toepassing Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten die zich voordoen binnen Agora. Daar waar over een school gesproken wordt, worden ook andere organisatieonderdelen van Agora bedoeld.

Artikel 3 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op, of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie van de school.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 7.

Artikel 4 Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De contactpersoon is altijd een medewerker, daarnaast kan ook een ouder als contactpersoon benoemd worden.
2. Het bevoegd gezag benoemt de contactpersoon op voordracht van de directie van de school.
3. Het bevoegd gezag zorgt voor faciliteiten opdat de contactpersoon zich kan professionaliseren met betrekking tot zijn / haar taak.
4. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het ondersteunen van de klager, het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt.
5. Het bevoegd gezag stelt nadere regels over de werkzaamheden van de contactpersoon.

Artikel 5 Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats na overleg met de voor deze gelegenheid ingestelde benoemingsadviescommissie.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager kunnen ondersteunen bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht, en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken, daar aanleiding toe geven.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
6. Het bevoegd gezag stelt nadere regels ter uitvoering van dit artikel.

Artikel 6 Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende

bekend zijn. Deze worden in ieder geval gepubliceerd in de schoolgids, op de websites van de scholen en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening;
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 3, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het gestelde in lid 3, 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.
6. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
7. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
8. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
10. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

Artikel 8 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf in behandeling neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de klachtencommissie.

Artikel 9 Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl

Artikel 10 De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het [Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs](#).

Artikel 11 Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde/verweerder, de schoolleiding 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.
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/verweerder en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in lid 1 wordt door het bevoegd gezag pas genomen nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 12 Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over ieder oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 13 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van een klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkenen niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 14 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 15 Wijziging van de regeling

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 16 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling stichting Agora'.

De regeling is herzien en treedt vanaf 1 augustus 2018 in werking.

Toelichting

Deze regeling is gebaseerd op artikel 14 van de Wet primair onderwijs (WPO) waarin gesteld is dat ouders / verzorgers en personeelsleden bij de klachtencommissie een klacht kunnen indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.

Het bevoegd gezag moet hiervoor een klachtenregeling opstellen.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op het model van de Klachtencommissies GCBO. Dit model is tot stand gekomen in samenwerking met Verus en VBS.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, lid 1 School

Alle scholen van Agora vallen onder deze klachtenregeling. Daarnaast vallen andere organisatieonderdelen zoals het Centraal Bureau, Agora Support en Agora Support Passend Onderwijs hier ook onder.

Artikel 1, lid 4 Klager

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd, en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, lid 6 bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen die anderszins deel uitmaken van de school kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1, lid 5 Aangeklaagde

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 1, lid 6 Klacht

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld, pesten of radicalisering.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag. Dit 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.

Artikel 3 Voortraject klachtindiening

Een probleem of ongenoegen dient altijd eerst op de school of binnen een ander organisatieonderdeel besproken te worden.

Artikel 4 Benoeming en taak contactpersoon

Het College van Bestuur van Agora wijst voor elke school of organisatieonderdeel een **intern contactpersoon** aan, op voordracht van de directie van de school. De contactpersoon is altijd een medewerker, daarnaast kan ook een ouder van de school als contactpersoon benoemd worden. De werkzaamheden van de medewerker vallen onder het taakbeleid van de medewerker. De contactpersoon 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 contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. De verdere invulling van de rol van de contactpersoon wordt geregeld in Taakomschrijving contactpersoon. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde of zich inhoudelijk met de klacht bezig te houden.

Artikel 5 Benoeming en taken vertrouwenspersoon

Het College van Bestuur van Agora benoemt een externe onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is niet aan de school verbonden. De vertrouwenspersoon dient kennis te hebben van onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De vertrouwenspersoon heeft hiervoor de nodige training gevolgd. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

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 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. 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. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent hij desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 7 Het indienen van een klacht

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO).

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel 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 klacht.

Artikel 8 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 9. Instelling en taken klachtencommissie

Agora heeft geen eigen klachtencommissie maar heeft zich aangesloten bij een landelijke klachtencommissie: de Landelijke Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).

Artikel 10. De procedure bij de klachtencommissie

Het Reglement Landelijke Klachtencommissie GCBO bevat de formele vereisten, voorwaarden en procedures rond het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Artikel 11. Besluitvorming door het bevoegd gezag

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard, kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Indien er sprake is van een rechtspositionele maatregel, worden vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de cao-PO worden hierbij in acht genomen.

Het bevoegd gezag is verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrif met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan

aangifte te doen bij politie / justitie. Bij strafbare feiten heeft het bevoegd gezag een eigen verantwoordelijkheid en hoeft niet de uitkomst van het strafproces afgewacht te worden alvorens er maatregelen jegens aangeklaagde kunnen worden genomen.

Op grond van artikel 10, onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.