

Datum

1 januari 2010

# Klachten Regeling

Onderwerp

Klachtenregeling Openbaar Onderwijs Groep Groningen

Definitief

-

Bezoekadres  
Europaweg 8  
9723 AS  
Groningen

Postadres  
Postbus 744  
9700 AG Groningen  
[info@o2g2.nl](mailto:info@o2g2.nl)  
[www.openbaaronderwijs  
groepgroningen.nl](http://www.openbaaronderwijs<br/>groepgroningen.nl)  
K.v.K. 345.7373.3838

Datum  
1 januari 2010

Index		pagina
1	Besluit	
Hoofdstuk 1	Besluit	3
Artikel 1	Begripsbepalingen	3
Hoofdstuk 2	Behandeling van de klachten	3
Artikel 2	Aanstelling en taak contactpersoon	3
Artikel 3	Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	4
Artikel 4	Instelling en taken klachtencommissie	4
Artikel 5	Indienen van een klacht	4
Artikel 6	Inhoud van de klacht	5
Artikel 7	Niet-deelneming aan de behandeling	6
Artikel 8	Beslissing op advies	6
Hoofdstuk 3	Slotbepalingen	
Artikel 9	Openbaarheid	6
Artikel 10	Evaluatie	6
Artikel 11	Wijziging van het reglement	6
Artikel 12	Overige bepalingen	7
Bijlagen Artikelsgewijze toelichting		

- 1 Besluit:  
Het College van Bestuur van Openbaar Onderwijs Groep Groningen besluit:
- I. tot vaststelling van de navolgende Klachtenregeling Openbaar Onderwijs Groep Groningen

## 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, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - c. 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 College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - g. 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 College van Bestuur 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;
  - h. benoemingsadviescommissie: een door het College van Bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en College van Bestuur.

## HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

### Paragraaf 1: De contactpersoon

#### Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere vestiging van een school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

## Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon

### Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover 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 de klachtencommissie of het College van Bestuur.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
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 College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Paragraaf 3: De klachtencommissie

### Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

1. Het College van Bestuur van Openbaar Onderwijs Groep Groningen is aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie onderwijs: Onderwijsgeschillen Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.

### Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het College van Bestuur; 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 College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

Datum

1 januari 2010

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 College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het College van Bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### Artikel 6: 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 7, 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, het College van Bestuur en de directeur van de betrokken school gemeld.

Datum  
1 januari 2010

#### Artikel 7: Niet-deelneming aan de behandeling

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

#### Paragraaf 4: Besluitvorming door het College van Bestuur

#### Artikel 8: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur 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 College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

### HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

#### Artikel 9 Openbaarheid

1. Het College van Bestuur legt de regeling op elke school ter inzage.
2. Indien een school beschikt over een eigen website, wordt de regeling hierin voor een ieder zichtbaar gemaakt.
3. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### Artikel 10: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de contactpersonen, de vertrouwensperso(o)n(en), de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden geëvalueerd.

#### Artikel 11: Wijziging van het reglement

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

Datum

1 januari 2010

#### Artikel 12: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Openbaar Onderwijs Groep Groningen'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2010

De regeling treedt in werking op 1 januari 2010

Datum  
1 januari 2010

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### Artikel 1 onder c

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 College van Bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid 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 schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

#### Artikel 1 onder d

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 en pesten.

#### Artikel 2

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. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

#### Artikel 3

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.

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.

#### Artikel 3, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.



Datum

1 januari 2010

Artikel 3, derde en vierde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de direct betrokkenen op de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het College van Bestuur en verleent 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.

Datum  
1 januari 2010

#### Artikel 3, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het College van Bestuur en politie/justitie.

#### Artikel 5, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het College van Bestuur of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). 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.

#### Artikel 5, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient het College van Bestuur aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### Artikel 5, zesde lid

Het College van Bestuur 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 College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.

#### Artikel 5, tiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

#### Artikel 6, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het College van Bestuur anders beslist.

#### Artikel 8

Het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Datum  
1 januari 2010

#### Artikel 9

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.