

Klachtenregeling

Onderwijsstichting Esprit
voor het Primair en Voortgezet onderwijs

Het bevoegd gezag van de Onderwijsstichting Esprit, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;
stelt de volgende klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs vast.

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) klachtencommissie: de externe Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Onderwijsgeschillen (www.onderwijsgeschillen.nl) (info@onderwijsgeschillen.nl) 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 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;
 - d) klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e) de interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f) de externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g) aangeklaagde: (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;

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten: interne procedure

Artikel 2: Schoolinterne klachtafhandeling

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 of het vertrouwen tussen de klager en aangeklaagde beschadigd is.
2. Als het contact tussen betrokkenen niet tot de gewenste oplossing leidt, is bemiddeling een mogelijke manier om een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing.
3. Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie.
4. Als het probleem door de directie niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan het probleem voorgelegd worden aan het bevoegd gezag zoals beschreven in artikel 5.
5. Als het probleem door het bevoegd gezag niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie en treedt de externe klachtafhandeling in werking zoals beschreven in artikel 6.
6. In alle fasen van de schoolinterne klachtafhandeling kan de klager het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon en gebruik maken van zijn advisering en begeleiding.

Artikel 3 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon is schoolmedewerker, maar heeft geen directie- of beleidstaken.
2. Leerlingen en ouders richten zich tot de interne vertrouwenspersoon van de school. De interne vertrouwenspersoon verwijst personeelsleden door naar de externe vertrouwenspersoon, die exclusief voor personeelsleden functioneert.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon.
4. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op.
5. De interne vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
6. De interne vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
7. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en begeleidt de klager bij de klachtafhandeling.
8. Als de klacht met de school geen relatie heeft, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de juiste functionaris.
9. Afhankelijk van het soort klacht en de mogelijkheden van de klager verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de aangeklaagde, schooldirectie of bevoegd gezag of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon.
10. De interne vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de interne vertrouwenspersoon de bemiddeling. De interne vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
11. De interne vertrouwenspersoon verleent na doorverwijzing desgewenst nazorg aan de klager.
12. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
13. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school.
14. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
15. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag kan samen met de externe vertrouwenspersoon worden gemaakt.

Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt momenteel over twee externe vertrouwenspersonen. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en maakt geen deel uit of heeft geen deel uitgemaakt van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.
2. De externe vertrouwenspersonen functioneren exclusief voor personeelsleden; in geval van klachten staat het de klager(s) vrij om zich tot de ene externe vertrouwenspersoon en de aangeklaagde(n) om zich tot de andere externe vertrouwenspersoon te richten.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
4. De externe vertrouwenspersoon kan eerste aanspreekpunt voor klachten zijn en de klager opvangen.
5. De externe vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
6. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.

7. De externe vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de externe vertrouwenspersoon de bemiddeling. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
8. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager in de klachtenprocedure.
9. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
10. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
11. De externe vertrouwenspersoon verstrekt gevraagd of ongevraagd advies indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
12. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
13. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag kan samen met de interne vertrouwensperso(o)n(en) gemaakt worden.

Artikel 5 Het bevoegd gezag

1. Als een klacht niet op schoolniveau opgelost is, kan de klager zich met de klacht wenden tot het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. Het bevoegd gezag beziet welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken op de hoogte.
4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als geen oplossing geboden kan worden of de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en de externe klachtenprocedure wordt gestart.
6. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee als de klacht wordt voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

Hoofdstuk 3: Behandeling van de klachten: externe procedure

Artikel 6 De klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag. Dat is de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Onderwijsgeschillen (www.onderwijsgeschillen.nl)
2. De LKC heeft een eigen reglement waarin de samenstelling, wijze van indienen van een klacht en de klachtafhandeling door de klachtencommissie is beschreven.
3. Het [reglement](#) van de LKC is bindend.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 7 Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 8 Evaluatie

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

Artikel 9 Wijziging van het reglement

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

Artikel 10 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 Esprit".
4. Deze regeling trad in werking op 1 augustus 1998. De regeling is hernieuwd vastgesteld na instemming van de GMR in april 2008, 23 oktober 2014, 23 mei 2016 en 7 januari 2021.

Algemene toelichting

Op grond van de Kwaliteitswet zijn schoolbesturen sinds 1 augustus 1998 verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. 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.

De klachtenregeling beoogt een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap. 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 klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend. In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de directeur" te worden gelezen. De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de(G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een interne vertrouwenspersoon en een externe vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie. De interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersonen worden op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de commissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.