



Klachtenregeling Spaarnesant 2020

open
baar
onder
wijs
Spaarne
sant

Haarlem, oktober 2020

1. Inleiding

Als gevolg van de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling voor hun scholen vast te stellen en in te voeren. Voor het primair onderwijs is de klachtenregeling vastgelegd in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs. De klachtenregeling is bedoeld voor ouders/verzorger en personeelsleden. Zij kunnen klagen over gedragingen en beslissingen van het bestuur en van personeelsleden. De onderwijsinspectie behandelt geen klachten, maar kan wel informatie verschaffen.

De (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad heeft het instemmingsrecht met betrekking tot de vaststelling en wijziging van de klachtenregeling.

Met deze klachtenregeling beoogt Spaarnesant een heldere en doeltreffende regeling te treffen voor het behandelen van een klacht.

Spaarnesant is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) voor het extern afhandelen van een klacht, maar het geniet de voorkeur dat een klacht eerst op het niveau van de school of het bestuur wordt behandeld. Dit gebeurt zonder formele stappen en zonder de inzet van een klachtencommissie. In de praktijk worden hierdoor de meeste klachten opgelost. Lukt dit niet, dan kan de externe commissie worden benaderd.

Deze klachtenregeling is door het bestuur vastgesteld op 2 november 2020 en wordt opgenomen in de schoolgidsen en gepubliceerd op de Spaarnesant site.

2. Begrippen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Het bestuur: het College van Bestuur zijnde het bevoegd gezag van Stichting Spaarnesant.
 - b. School: een onderwijsinstelling ressorterend onder het bevoegd gezag, evenals het stafbureau en andere organen behorend tot het bevoegd gezag.
 - c. Instelling: één van de locaties van Stichting Spaarnesant, zoals één van de scholen of het stafbureau.
 - d. Schoolleiding: een schooldirecteur of adjunct-directeur.
 - e. Klacht: een klacht over een gedraging en/of beslissing dan wel het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing door een functioneel bij Spaarnesant betrokken persoon of orgaan. Onder functioneel betrokken persoon wordt verstaan een persoon met enige betaalde dan wel onbetaalde taak bij Spaarnesant.
 - f. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan.
 - g. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend.
 - h. Contactpersoon: medewerker van Spaarnesant, werkzaam op het stafbureau of op één van de scholen, die als taak hebben de klager in contact te brengen met de schoolleiding, bestuurder of met één van de vertrouwenspersonen. De contactpersonen houden zich niet inhoudelijk met de klacht of de afhandeling daarvan bezig. Iedere school en het stafbureau beschikt over één of meerdere contactpersonen.
 - i. Vertrouwenspersoon: de door het bevoegd gezag benoemde externe persoon/personen die als aanspreekpunt geldt voor de klager/aangeklaagde. De persoon verkeert in een onafhankelijke positie. De vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsovereenkomst met het bevoegd gezag en heeft geen kinderen die aan de school verbonden zijn.
 - j. Vertrouwensinspecteur: werkzaam binnen de onderwijsinspectie en het aanspreekpunt en adviseur m.b.t. seksuele intimidatie en –misbruik, psychisch en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering. De vertrouwensinspecteur is op werkdagen bereikbaar op 0900-1113111.
 - k. LKC: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
2. Voor zover deze regeling niet voorziet in een begripsomschrijving als opgenomen onder het eerste lid van dit artikel, is het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van toepassing.

3. Behandeling van klachten

De contactpersoon, aanstelling en taak

Artikel 2

1. Leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers kunnen in het geval van een mogelijke klacht contact opnemen met de contactpersoon van de locatie waar de leerling geplaatst is en/of waar de medewerkers werkzaam is.
2. De contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt en wijst de leerling, de ouder/verzorger of de medewerker op de klachtenregeling van Spaarnesant.

3. De contactpersoon brengt de leerling, de ouder/verzorger of medewerker in geval van een klacht m.b.t. seksuele intimidatie en ander grensoverschrijdend gedrag in contact met de schoolleiding, bestuurder of met één van de vertrouwenspersonen.
4. De contactpersoon is verplicht zijn leidinggevende/schoolleiding op de hoogte te stellen indien hij kennisneemt van een melding of klacht inzake grensoverschrijdend gedrag. De leidinggevende/schoolleiding informeert op zijn beurt het bevoegd gezag die de vertrouwensinspecteur informeert.
5. Er is op iedere school en op het stafbureau ten minste één contactpersoon aangewezen. Op de website van de instelling staat aangegeven wie de contactpersonen zijn.
6. De contactpersoon wordt aangewezen door de schoolleiding respectievelijk het bestuur na overleg met de medezeggenschapsraad.

Externe vertrouwenspersoon, aanstelling en taak

Artikel 3

1. Het bestuur wijst ten minste twee externe vertrouwenspersonen aan, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten wegens seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld binnen Spaarnesant.
2. Ten minste één externe vertrouwenspersoon wordt aangewezen ten behoeve van de medewerkers of vrijwilligers, op basis van een overeenkomst met de door het bestuur gecontracteerde arbodienst, en tenminste één externe vertrouwenspersoon wordt aangewezen ten behoeve van de leerlingen en/of ouders op basis van een overeenkomst met de GGD Kennemerland.
3. De externe vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij vermoedens van, of klachten met betrekking tot seksuele intimidatie en ander grensoverschrijdend gedrag. Deze klachten kunnen rechtstreeks bij de vertrouwenspersoon worden ingediend.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en/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 de politie.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze anoniem ter kennis brengen van het bestuur.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur.
8. De externe 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 externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk, geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. Het verslag omvat ten minste het aantal klachten dat is behandeld, de aard van de klachten, de status en wijze van behandeling van de klachten, de aard van de klager en de aard van de verweerder.



4. Procedure

Behandeling klacht op het niveau school/ instelling of het bestuur

Artikel 4

1. Klager en aangeklaagde(n) dienen zich in te spannen om de klacht als eerste op het niveau van de school, de instelling of het bestuur aan de orde te stellen dan wel te behandelen.
2. Een klacht dient in beginsel ingediend te worden binnen een jaar nadat het feit of de feiten die ten grondslag liggen aan de klacht zich hebben voorgedaan.

Aansluiting bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Artikel 5

Het bestuur is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), zoals ingesteld door de Stichting Onderwijsgeschillen.

1. Op de behandeling van de klachten door de commissie is het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van toepassing.
2. Voor zover de bepalingen opgenomen in dit hoofdstuk afwijken van het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, prevaleert het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Behandeling klachten Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Artikel 6

Nadat klager en aangeklaagde voldoende inspanningen hebben gepleegd om de klacht op het niveau van de school of het bestuur op te lossen beslist klager of hij de klacht handhaaft. Indien hij de klacht handhaaft kan hij zich hiermee wenden tot de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Als de klager een klacht gelijktijdig bij het bestuur/de schoolleiding en de klachtencommissie indient, dan is het gebruikelijk dat overleg plaatsvindt met de LKC wie de klacht in behandeling neemt.

Indienen van een klacht

Artikel 7

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de LKC anders beslist.
2. Klager dient schriftelijk de klacht in.
3. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
4. Het secretariaat van de LKC bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
5. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden ingediend, zendt de secretaris na overleg met klager het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie.

Inhoud van de klacht

Artikel 8

1. Conform artikel 3 van het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs bevat de klacht ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder;



- c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken, en;
 - e. de dagtekening en ondertekening door klager.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 3 van het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen of te herstellen. Wanneer dit uitblijft, kan de LKC de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
 3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Beoordeling klacht en rol klachtencommissie

Artikel 9

1. Onder verwijzing naar artikel 4a van het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs onderzoekt de LKC of er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bestuur aan de orde te stellen of te behandelen. In dat geval kan de LKC de klacht toezenden aan het bestuur van de school of instelling en het bestuur vragen of een oplossing mogelijk is op het betreffende niveau.
2. Onder verwijzing naar artikel 4b van het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs kan de LKC partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen.
3. In geval wordt overgegaan tot behandeling van de klacht vormt de LKC zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd dan wel de instantie waarover is geklaagd en het bestuur.

Beslissing op advies

Artikel 10

1. Onder verwijzing naar artikel 14 van de Wet op het Primair Onderwijs dan wel artikel 23 van de Wet op de Expertisecentra deelt het bestuur gezag binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC aan de klager, de verweerder, eventueel de schoolleiding van de betrokken school en aan de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee:
 - a. of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, en;
 - b. of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.Bij afwijking van de hiervoor genoemde termijn van vier weken doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt bekend zal maken.
2. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de LKC en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
3. Conform artikel 8 tweede lid onder e van de Wet Medezeggenschap op Scholen informeert het bestuur de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad geanonimiseerd over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.