



Klachtenregeling Aloysius Stichting

Klachtrecht

De Kwaliteitswet (1 augustus 1998) verplicht scholen voor basis- en voortgezet onderwijs om maatregelen te treffen voor de behandeling van klachten.

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.

Doel klachtenregeling

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Aard van de klachten

Klachten kunnen door zowel medewerkers, ouders en leerlingen worden ingediend en kunnen gaan over:

- gedrag
- omgang
- beslissingen

van bijvoorbeeld de directeur van een school of een leerkracht (of andere personen die werkzaam zijn op een school). Voor wat de aard van de klachten betreft wordt ook verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d.

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.

Voorts horen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een bepaalde commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Geschillencommissie Passend onderwijs of de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring, niet via deze klachtenregeling worden ingediend.

Klachtencommissie

Sinds 1 januari 2016 zijn alle scholen van de Aloysius Stichting aangesloten bij één landelijke klachtencommissie (LKC onderwijsgeschillen).

De uitgebreide procedures van de klachtencommissie LKC zijn terug te vinden op de website van Onderwijsgeschillen (<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>)

1. Begripsbepalingen

Artikel 1:

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 5;
- 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. coördinator sociale veiligheid: 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 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;
- h. mediation: conflictoplossing met behulp van een onafhankelijke neutrale persoon: de mediator.

2. Interne behandeling van de klachten

Artikel 2: De coördinator sociale veiligheid

1. Er is op iedere school één coördinator sociale veiligheid.
2. De locatiedirecteur wijst een medewerker, na onderling overleg, aan voor de taak van coördinator sociale veiligheid. Er is een taakomschrijving.
3. De coördinator sociale veiligheid voert zijn/haar taken uit onder verantwoordelijkheid van de locatiedirecteur.
4. De coördinator sociale veiligheid is het eerste aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en medewerkers op het gebied van sociale veiligheid, anti-pesting, en de meldcode kindermishandeling:
 - Bij klachten van algemene aard is hij/zij het aanspreekpunt voor ouders en leerlingen en verwijst door naar juiste instanties en informeert over het klachtrecht.
 - Bij klachten van seksuele aard/intimidatie of andere ongewenste omgangsvormen verwijst hij/zij naar de externe vertrouwenspersoon van Aloysius, het College van Bestuur of de landelijke klachtencommissie.
6. De coördinator sociale veiligheid registreert alle meldingen/klachten.
7. De coördinator sociale veiligheid wordt als zodanig vermeld in de schoolgids en op de website van de school/dienst met bijbehorende contactgegevens.

Artikel 3: De vertrouwenspersoon

1. De Aloysius Stichting beschikt over twee externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het college van bestuur benoemt en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf maar schakelt, indien partijen hiertoe bereid zijn, een neutrale derde in.
4. 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 indien gewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan het college van bestuur.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag cq college van bestuur te nemen besluiten.
8. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het college van bestuur schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 4: Het College van Bestuur (CvB)

1. De klager kan een schriftelijke klacht indienen bij het College van Bestuur.
2. Op de ingediende schriftelijke klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
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. Het College van Bestuur kan de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon, of de landelijke klachtencommissie.
5. 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.
4. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.
6. Het College van Bestuur zal een ontvangstbevestiging sturen en binnen twee weken schriftelijk aan de klager laten weten of hij de klacht zelf afhandelt danwel de klager verwijst.

3. Externe behandeling van klachten

Artikel 5: de Landelijke klachtencommissie (LKC)

1. Er is een landelijke klachtencommissie (onderwijsgeschillen) voor alle scholen van de Aloysius Stichting die de klacht onderzoekt en het schoolbestuur danwel het College van bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft advies over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. aanbevelingen over het nemen van maatregelen.
3. De klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
6. In het reglement van de klachtencommissie is de werkwijze van de klachtencommissie uitgebreid beschreven. <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht

Artikel 7: indiening klacht

1. De klacht kan schriftelijk worden ingediend middels een brief, per e-mail of via een klachtformulier.
2. De secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager.
3. Dit kan leiden tot:
 - a. Interne klachtbehandeling (doorverwijzing naar het schoolbestuur of CvB).
 - b. Mediation.
 - c. Formele klachtbehandeling via procedure bij de landelijke klachtencommissie.

Ad b) : Mediation

- Mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid: mediation kan alleen starten als beide partijen willen meedoen.
- Mediaton kan worden ingezet als er een klacht is ingediend of er als er nog geen klacht is ingediend om te komen tot een oplossing van het conflict.
- Mediation kan worden ingezet om een formele procedure te voorkomen.
- Mediation richt zich op het herstel van het vertrouwen en de relatie tussen klager en de andere partij.

Ad c): Formele klachtenprocedure.

De klacht wordt afgehandeld in drie stappen:

- Voorbereidend onderzoek.
- De behandeling ter zitting.

- Vaststelling advies.

Artikel 8: Vaststelling advies en beslissing

1. De LKC stelt binnen 4 weken na de sluiting van de hoorzitting advies (geen bindende uitspraak) het vast. Het schoolbestuur (danwel aan het College van bestuur), de klager en aangeklaagde ontvangen een kopie van het advies.
2. In het advies staat of de klacht gegrond danwel ongegrond is en kan aanbevelingen bevatten over te nemen maatregelen.
3. Het schoolbestuur of College van Bestuur neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies de uiteindelijke beslissing en zal de Klachtencommissie en de klager meedelen of het advies al dan niet wordt opgevolgd.

4. Slotbepalingen

Artikel 9: Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. Alle betrokken partijen gaan vertrouwelijk om met het onderzoek, informatie en stukken.
2. Van betrokkenen wordt strikte geheimhouding gevraagd inzake de klachtbehandeling.

Artikel 10: Openbaarheid

1. Deze regeling is zichtbaar op het intranet (Zo Werken Wij).
2. Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids/schoolwebsite. Namen en telefoonnummers van de klachtencommissie(s), van de vertrouwenspersoon en van de coördinator sociale veiligheid worden in de schoolgids vermeld. Ook is deze informatie in een folder over sociale veiligheid opgenomen.
3. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 11: 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 Aloysius Stichting'.

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 bevoegd gezag 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 stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over gedrag en omgang maar ook over beslissingen. Veelvoorkomende onderwerpen van klachten zijn:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- schorsing en verwijdering
- pesten
- ongewenste intimiteiten/seksuele intimidatie
- discriminatie
- groepsindeling en bevordering

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend 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 van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een (interne) coördinator sociale veiligheid.

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. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de school. 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. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 3, tweede lid

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

Artikel 3, derde lid

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 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.

Artikel 3, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag 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. 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. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

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 8

Indien in de uiteindelijke beslissing van het schoolbestuur of CvB een rechtspositionele maatregel is begrepen, moeten de geldende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor en de overige bepalingen die hierop van toepassing zijn uit de cao in acht worden genomen.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het College van Bestuur verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het college van bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. De Aloysius Stichting heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.