



## Omgaan met klachten

Vernieuwde klachtenregeling van stichting

Openbaar Onderwijs een de Amstel

Oktober 2019

*In samenwerking met **Marcel Dekker** (Brussee Lindeboom Advocaten), **Minke Fuijkschot** (externe vertrouwenspersoon) en **José Welten** (expert op het gebied van interne coördinatoren).*

### Erkenning

Wederzijds begrip

Oplossingsgericht

Hoor en wederhoor

### Belang van het kind

Vertrouwenspersoon

### Luisteren

Lering trekken

Klachtencommissie

Herstel

Belang van de  
medewerker

Contactpersonen

### Belang van de ouder

Bestuur

### Doorvragen

Rechten en plichten

### Vertrouwen



# Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Ons uitgangspunt
3. Interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon
4. Een klacht van een leerling
5. Een klacht van een ouder
6. Een klacht van een medewerker
7. Een klacht over een ouder

## Bijlagen

Bijlage 1: Bepalingen

- Meldplicht en aangifteplicht seksueel geweld
- Openbaarheid van de regeling
- Evaluatie van de regeling
- Wijziging van de regeling
- Slotbepalingen

Bijlage 2: Aanstelling en taken interne contactpersoon

Bijlage 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

Bijlage 4: De Landelijke Klachtencommissie

## 1. Inleiding

Bij het uitvoeren van onze taak om goed onderwijs te verzorgen, kan het voorkomen dat iemand ontevreden is of zich niet prettig of zelfs onveilig voelt. Dat kan een leerling zijn of een ouder of een personeelslid. Uiteraard moeten we alles op alles zetten om dat te voorkomen, maar als het gebeurt moet er adequaat worden opgetreden. Daar is deze klachtenregeling voor bedoeld.

Elke school of scholengroep moet volgens de wet (Wet Primair Onderwijs) een klachtenregeling hebben waar leerlingen, ouders en personeelsleden van gebruik kunnen maken. De klachtenregeling moet garant staan voor een zorgvuldige behandeling van klachten. De informatie over de klachtenregeling moet op de website van de school en van de stichting duidelijk vindbaar zijn. Het bestuur heeft een klachtenregeling met de instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad vastgesteld in 2008. Op basis van een interne evaluatie is deze klachtenregeling op onderdelen aangescherpt en verduidelijkt. De vernieuwde klachtenregeling is na instemming door de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad op **12 oktober 2019** vastgesteld.

Wat verstaan we onder een klacht? Een klacht kan gaan over gedragingen of over de beslissingen of over nagelaten beslissingen. Iemand met een klacht noemen we in dit document een 'klager'. Dat kan een leerling zijn of een ouder met het ouderlijk gezag of een medewerker. In de laatste groep vallen ook leden van het bevoegd gezag en vrijwilligers die werkzaamheden voor de organisatie verrichten. De aangeklaagde partij kan een medewerker, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger, die werkzaamheden voor de organisatie verricht, zijn. In dit document behandelen we de behandelingen van klachten aan de hand van de doelgroepen leerling, ouder en personeel.

## 2. Ons uitgangspunt

Uit ervaring weten we dat klachten meestal ontstaan als er sprake is van onduidelijkheid en/of als mensen niet goed betrokken zijn en/of als onvoldoende erkenning is gegeven. Door duidelijk te zijn (ook over grenzen), door te investeren in het contact met leerlingen, ouders en collega's en door mensen goed mee te nemen voorkomen onze scholen veel klachten.

Desondanks kan het voorkomen dat een 'klager' ontevreden is over het handelen van de school. Een reflex zou kunnen zijn om in de verdediging te gaan en de klager als lastig weg te zetten. Er zijn lastige mensen en klachten kunnen onredelijk zijn, maar het bestuur gaat er in eerste instantie vanuit dat een klacht een regieaanwijzing kan zijn voor iets dat beter kan.

Binnen OOADA staan we open voor kritiek en klachten, maar daarbij worden wel grenzen bewaakt. De uiting van gevoelens van ongenoegen moet op respectvolle wijze gebeuren. De schooldirecteur en het bestuur treden op als iemand grensoverschrijdend gedrag vertoont of over de grenzen van fatsoen gaat of niet professioneel handelt.

Het bestuur hecht aan goede voorwaarden om er samen uit te komen. Dat begint met een gesprek op een afgesproken plaats en op een geschikt moment. Het bestuur onderstreept het woord 'gesprek' om daarmee aan te geven dat dat in onze optiek een betere manier is om onvrede weg te nemen dan het communiceren via e-mail. Een klacht vraagt om persoonlijk contact.

Om onvrede weg te nemen is het belangrijk dat de klager en aangeklaagde de intentie hebben om eruit te komen en wederzijds begrip tonen. Het bestuur verwacht dat onze medewerkers professioneel, inlevend en vooral oplossingsgericht het gesprek aangaan. Dat betekent dat onze medewerkers niet alles persoonlijk aantrekken. Van ouders verwacht het bestuur dat zij ondanks hun zorg of boosheid het gesprek op fatsoenlijke manier voeren en dat zij hun onvrede vertalen in wensen.

### 3. Interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon

Elk schoolbestuur is verplicht om met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad een samenwerking aan te gaan met minimaal één externe vertrouwenspersoon die aanspreekpunt is voor klachten. Deze functionaris is niet werkzaam bij OODA en daarmee onafhankelijk. De externe vertrouwenspersoon behartigt in eerste instantie de belangen van de klager, maar schooldirecteuren kunnen ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon voor consultatie. De gegevens van de vertrouwenspersoon staan in de schoolgids. Daarnaast hebben scholen minimaal één intern contactpersoon. De interne contactpersoon is een teamlid of een ouder. Beide functies zijn erop gericht om aanspreekpunt te zijn bij klachten van leerlingen, ouders en medewerkers. Zij luisteren, ondersteunen de klager bij het verhelderen van de klacht en de wensen, helpen mee bij de vervolgstappen en ze informeren ouders en medewerkers over de klachtenregeling.

Het verschil tussen interne contactpersonen en de externe vertrouwenspersoon heeft te maken met onafhankelijkheid. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet verplicht vertrouwelijke informatie over ernstige zaken (grensoverschrijdend gedrag, seksuele intimidatie, seksueel misbruik, discriminatie, etc.) te delen met de schooldirecteur en bestuur. De interne contactpersoon heeft die meldplicht wel. Een ander verschil is dat de interne contactpersoon gericht is op het bewaken van de veiligheid op de eigen school en hij of zij een laagdrempelig vertrouwenspersoon is voor leerlingen, ouders en teamleden. Ieder jaar stellen ze zich in de klassen, in het team en aan de ouders voor en leggen ze uit wat hun rol is.

### 4. Een leerling heeft een klacht

Binnen OODA willen we dat leerlingen zich veilig en prettig voelen op school. Scholen investeren in het creëren van een veilig en positief pedagogisch klimaat en aan de hand van duidelijke protocollen wordt gereageerd op ongewenst gedrag. Desondanks kan het voorkomen dat leerlingen een klacht hebben of zich niet prettig of veilig voelen. In de meeste gevallen zullen ze dit met de eigen meester of juf bespreken, maar voor de leerlingen is er ook een interne contactpersoon. De interne contactpersoon begeleidt de leerling in het zoeken naar oplossingen, bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan met de 'aangeklaagde(n)'. De school moet ervoor zorgen dat het voor leerling laagdrempelig is om op de interne contactpersoon af te stappen. Dat gebeurt doordat de interne contactpersoon aan het begin van elk schooljaar de klassen bezoekt om uit te leggen wat zijn of haar rol is. De manier waarop we met klachten van leerlingen omgaan bestaat uit twee fases:

#### Fase 1: Gesprek met de leerkracht

Als een leerling een klacht heeft, verwacht het bestuur dat de groepsleerkracht zorgt voor een sfeer waarin de leerling zich vrij voelt om die klacht met hem of haar te bespreken, ook als de klacht over de groepsleerkracht zelf gaat. Het moet voor de leerling duidelijk zijn wanneer daarvoor een geschikt moment is. De leerkracht zal dan samen met de leerling op zoek gaan naar een passende oplossing.

#### Fase 2: Gesprek met de interne contactpersoon

De leerling kan met een klacht altijd naar de interne contactpersoon gaan, maar vaak is het een logische vervolgstap als de leerling er niet uit komt met de leerkracht of hulp nodig heeft om het gesprek aan te gaan. Het kan ook zijn dat de aangeklaagde iemand anders is dan de eigen meester of juf. De contactpersoon biedt een luisterend oor en probeert duidelijk te krijgen wat er precies aan de hand is en wat de leerling graag zou willen. De contactpersoon helpt de leerling met de vervolgstappen.

Als er vermoedens zijn van grensoverschrijdend gedrag van een medewerker richting een leerling of leerlingen, heeft de interne contactpersoon de plicht deze kennis te delen met de schooldirecteur/bestuur. Dat dit in het belang van de betrokkenen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid moet gebeuren is evident. De schooldirecteur neemt het vanaf dat moment over en zal het veiligheidsprotocol van de stichting volgen.

## 5. Een ouder heeft een klacht

Voor een goede begeleiding van een leerling is een constructieve samenwerking met ouders van groot belang. Als er onvrede bij ouders ontstaat, moeten we kijken hoe we die onvrede weg kunnen nemen. Dat is altijd onze insteek. Als ouders een klacht hebben, doorlopen we een aantal fases die hieronder zijn uitgewerkt.

### Fase 1: De klacht adresseren

1. **Klacht met de leerkracht uitpraten.** Het bestuur verwacht dat ouders klachten over de gang van zaken in de klas en het handelen van de leerkracht eerst met de leerkracht zelf bespreekt en probeert op te lossen. Pas als dat niet lukt, kan een ouder zoeken naar een andere ingang.
2. **Klacht bespreken met de schooldirecteur.** Ouders kunnen naar de schooldirecteur als ze er met de groepsleerkracht niet uitkomen of als de klacht betrekking heeft op een andere medewerker (incl. vrijwilliger) of op de schooldirecteur zelf.
3. **Klacht bij het bestuur indienen**  
Als de ouder er met de schooldirecteur niet goed uitkomt, kan de ouder een klacht indienen bij het bestuur.
4. **Rol van de interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon**  
De interne contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon kunnen de ouder helpen met het adresseren van de klacht en bieden ondersteuning bij het zetten van stappen.

### Fase 2: In gesprek met de schooldirecteur

Als de klacht (uiteindelijk) wordt geadresseerd aan de schooldirecteur, zal de schooldirecteur de ouder(s) uitnodigen voor een gesprek. Het bestuur verwacht van de schooldirecteur dat:

1. hij of zij de klacht altijd relateert aan het belang van de leerling(en);
2. hij of zij de situatie wil de-escaleren en de intentie heeft om te bemiddelen. Dat is een ingewikkelde positie. Aan de ene kant heeft de schooldirecteur te maken met het belang van de medewerker en aan de andere kant met het belang van de ouder;
3. hij of zij de klacht van ouders erkent en serieus neemt;
4. hij of zij door goed te luisteren en door te vragen probeert te achterhalen wat de wensen van de ouder(s) zijn.
5. hij of zij altijd het principe hoor en wederhoor toepast en dus de tijd neemt om het verhaal van de medewerker te horen;
6. hij of zij met ouder(s) en aangeklaagde op zoek gaat naar mogelijkheden om onvrede weg te nemen en het contact te herstellen.

Als de afhandeling van de klacht naar tevredenheid van de ouder is verlopen, wordt de procedure afgesloten met een gespreksverslag waarin de resultaten en afspraken verwoord zijn.

### **Fase 3: Bemiddeling en mediation**

Als de schooldirecteur er met de ouders niet uitkomt, kan de schooldirecteur een beroep doen op het beleidsmedewerkers van het bestuurskantoor voor bemiddeling. Als de ouder hiervoor openstaat, kan de beleidsmedewerker de ouder(s) en de schooldirecteur (en eventueel andere betrokkenen van school) uitnodigen voor een gesprek. De beleidsmedewerker bemiddelt volgens de principes van “oplossingsgerichte communicatie”. Dat houdt in dat de beleidsmedewerker duidelijk probeert te krijgen welk doel de ouder heeft met de klacht en wat voor de ouder en de school de gewenste situatie is. Vervolgens wordt besproken wat al goed gaat om op basis daarvan vast te stellen wat er nog nodig is om de gewenste situatie te bereiken. Een schooldirecteur kan er ook voor kiezen om een externe mediator in te schakelen als er sprake is van een ‘verstoorde verstandhouding’. Als de bemiddeling naar tevredenheid van beide partijen is verlopen, wordt de procedure afgesloten met een gespreksverslag waarin de resultaten en afspraken van de bemiddeling worden verwoord.

### **Fase 4: Officiële klacht indienen bij het schoolbestuur (bevoegd gezag)**

Als het overleg met de schooldirecteur voor ouders niet heeft geleid tot een bevredigend resultaat, kunnen ouders een klacht indienen bij het schoolbestuur. De klacht kan tot 4 weken voor het einde van het schooljaar waarop de klacht betrekking heeft worden ingediend. Klachten die later binnenkomen, worden aan het begin van het nieuwe schooljaar behandeld. De rol van het bestuur is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken en waar mogelijk de situatie te de-escaleren met een oplossingsgerichte benadering. Dat betekent dat het bestuur zich moet positioneren tussen de ouder en de school waar de klacht over gaat. Deze positie moet duidelijk zijn voor ouders en personeelsleden. Het bestuur zal zich bij de afhandeling van een klacht uitsluitend richten op de handelwijze van de school. De toets zal zijn of de school zorgvuldig, integer en correct heeft gehandeld. Het bestuur maakt geen inhoudelijke afwegingen over onderwijskundige of organisatorische aspecten van de schoolorganisatie. Als een ouder zich bijvoorbeeld klaagt over het gegeven basisschooladvies, zal het bestuur uitsluitend toetsen of het basisschooladvies zorgvuldig tot stand is gekomen. Het bestuur kan niet oordelen over het basisschooladvies zelf. Hetzelfde geldt voor de groepsindeling en de bemensing van de klassen bijvoorbeeld.

De manier waarop het bestuur een klacht afhandelt, is vertaald in een aantal opschalende stappen die ouders kunnen doorlopen. In de tekst spreken we van “de ouder”. We kiezen voor enkelvoud, wetende dat er ook sprake kan zijn van twee ouders.

#### ***Stap 1: Ouder dient een klacht in bij het schoolbestuur (bevoegd gezag)***

De wettelijk vertegenwoordiger van de leerling (ouder met ouderlijk gezag of voogd) dient schriftelijk (via mail heeft de voorkeur) een klacht in bij het schoolbestuur. De klacht bevat:

- a. Naam en het adres van de klager
- b. Datum/dagtekening
- c. Naam van de leerling
- d. Naam van de school waar de leerling op moment van dagtekening is ingeschreven;
- e. Korte omschrijving van de klacht

De klager ontvangt direct na ontvangst van de mail een ontvangstbevestiging.

### ***Stap 2: Bestuur beoordeelt ontvankelijkheid van de klacht***

Het bevoegd gezag bepaalt binnen een week nadat de mail is ontvangen of de klacht ontvankelijk\* is. Als een klacht niet-ontvankelijk wordt beschouwd, zal de klacht niet in behandeling worden genomen. De ouder ontvangt hiervan schriftelijk bericht.

Het bestuur zal een klacht of onderdelen van de klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- de klacht nog niet is besproken met de schooldirecteur. In dat geval wordt de ouder terug verwezen naar de schooldirecteur.
- de leerling op het moment van dagtekening niet ingeschreven is op de school waarop de klacht betrekking heeft. Wel is het mogelijk om schriftelijke zienswijze op het handelen van de school te sturen naar het bestuur. Deze zienswijze zal met de school besproken worden.
- de klacht betrekking heeft op het gedrag van een andere ouder of ouders of personen die niet deel uitmaken van het schoolteam of vrijwilligerswerk verrichten voor de school. Dergelijke situaties vallen onder de verantwoordelijkheid van ouders zelf. Bij ernstige situaties kan de ouder al dan niet met een aangifte contact opnemen met de politie;
- de klacht betrekking heeft op het gedrag van een kind dat niet is ingeschreven op de school waar het kind van de ouder is ingeschreven;

### ***Stap 3: Ouder licht de klacht mondeling toe aan de beleidsmedewerker***

Als de klacht ontvankelijk is, krijgt de klager daarvan een bericht met tevens de uitnodiging om de klacht mondeling toe te lichten aan een beleidsmedewerker van het bestuur. Dat gesprek vindt plaats op het bestuurskantoor.

### ***Stap 4: Beleidsmedewerker onderzoekt de klacht***

Het bestuur hanteert het principe hoor en wederhoor bij het onderzoek naar de klacht. Dat betekent dat de adviseur van het bestuur de klacht na de mondelinge toelichting bespreekt met de betrokkenen van de school waardoor beide zienswijzen helder worden. Met dit beeld is het voor het bestuur mogelijk om over de klacht te oordelen.

### ***Stap 5: Het bestuur reageert schriftelijk op de klacht***

Nadat ouders de klacht mondeling hebben toegelicht zal het bestuur in principe binnen 4 weken tot een standpunt komen. Dat standpunt neemt het bestuur in op basis van de klacht en de reactie van de school. Als de ouder niet tevreden is over de reactie van het bestuur (bevoegd gezag), kan de klacht ingediend worden bij de Landelijke Klachtencommissie.

## **Fase 5: Klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC) of Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO)**

Volgens de wet moet een school of scholengroep beschikken over een klachtencommissie voor klachten van ouders. OODA maakt gebruik van de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Ouders hebben het recht daar ten alle tijden hun klacht in te dienen. Dat betekent dat deze fase niet altijd pas volgt na een besluit van het bestuur op de klacht (stap 5 van de interne klachtenregeling). Het heeft natuurlijk wel de voorkeur dat de ouder eerst een klacht indient bij het bestuur (bevoegd gezag). Voor aanvullende bepalingen omtrent de Landelijke Klachtencommissie wordt verwezen naar de bijlage. Als een ouder een klacht indient bij de Landelijke Klachtencommissie of bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs, gebeurt het volgende.

### ***Stap 1. Ontvangstbevestiging***

Na ontvangst van de klacht deelt de Landelijke Klachtencommissie of GPO de klagende partij (ouder), de aangeklaagde en het bevoegd gezag (bestuur) binnen vijf werkdagen mee dat zij een klacht onderzoekt. De commissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde en het bevoegd gezag een kopie ontvangen van alle documenten die de klagende partij bij de commissie heeft ingediend

### ***Stap 2. Mediation***

De commissie zal bij de klagende partij en aangeklaagde partij nagaan of er bereidheid is om een mediation traject te volgen. Als een van de partijen of beide partijen daartoe niet bereid zijn, wordt de normale klachtenprocedure gevolgd.

### ***Stap 3. Verweerschrift***

De beleidsmedewerker stelt in samenspraak met de schooldirecteur, bestuurder en advocatenbureau een verweerschrift op, eventueel met bijlagen binnen een door de commissie gestelde termijn. Dit verweerschrift kan ook door een gemachtigde raadvrouw of raadsheer opgesteld worden. De commissie draagt er zorg voor dat de klagende partij een kopie van dit verweerschrift inclusief bijlagen ontvangt.

### ***Stap 4. Hoorzitting***

De voorzitter van de commissie bepaalt plaats, datum en tijdstip van de zitting en nodigt de klagende partij en de aangeklaagde partij uit op een niet-openbare zitting. De zitting vindt normaliter plaats binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. De klagende partij en de aangeklaagde partij kunnen zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde raadvrouw of raadsheer. Tijdens de zitting krijgen de klagende partij en de aangeklaagde partij het woord en worden beide partijen door de commissieleden ondervraagd.

### ***Stap 5: Oordeel en advies***

Na de hoorzitting komt het LKC binnen een termijn van 6 weken tot een gemotiveerd oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klagende partij en de aangeklaagde partij. De commissie kan aan het oordeel een advies toevoegen. De termijn van 6 weken om tot een uitspraak te komen, kan met redenen omkleed door de commissie worden verlengd. De klagende partij en aangeklaagde partij worden hierover geïnformeerd.

### ***Stap 6: Bevoegd gezag neemt beslissing op oordeel en advies***

Het bevoegd gezag deelt de klagende partij en de aangeklaagde partij binnen 4 weken na ontvangst van de uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie mee of hij het oordeel deelt en of hij op basis van de uitspraak besluit maatregelen te treffen en zo ja welke.



## 6. Een medewerker heeft een klacht

Goed werkgeverschap begint bij een veilige basis voor personeelsleden. Zij mogen professioneel en fatsoenlijk gedrag verwachten van hun collega's en leidinggevende(n). Daarnaast moeten ze zich gehoord en gerespecteerd voelen. Als medewerkers zich niet veilig of prettig voelen, moeten ze erop kunnen rekenen dat klachten daarover heel zorgvuldig worden behandeld. Het bestuur hanteert de volgende fasering in de behandeling van hun klacht.

### Fase 1: Adressering van de klacht

**Klacht uitpraten met de collega of ouder.** Het heeft de voorkeur om bij onvrede over het handelen van een collega of ouder direct het gesprek aan te gaan. Dat past bij een professionele cultuur. Pas als dat niet lukt, kan een medewerker op zoek naar een andere ingang.

**Klacht bespreken met de schooldirecteur.** Een medewerker kan een klacht over een collega of ouder met de schooldirecteur bespreken als hij of zij er zelf niet uitkomt of als de klacht betrekking heeft op de schooldirecteur zelf.

#### **Klacht bij het bestuur indienen**

Als de medewerker er met de schooldirecteur niet goed uitkomt, kan de medewerker een klacht indienen bij het bestuur.

#### **Rol van de interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon**

De interne contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon kunnen de medewerker helpen met het adresseren van de klacht en bieden ondersteuning bij het zetten van stappen.

### Fase 2: In gesprek met de schoolleiding

Als de klacht (uiteindelijk) wordt geadresseerd aan de schooldirecteur, zal de schooldirecteur met de medewerker in gesprek gaan. Het bestuur verwacht van de schooldirecteur dat:

- ★ hij of zij de klacht van de medewerker erkent en serieus neemt;
- ★ hij of zij vaststelt of er een belang van een leerling of leerlingen speelt;
- ★ hij of zij de situatie wil de-escaleren en de intentie heeft om te bemiddelen als dat nodig is;
- ★ hij of zij door goed te luisteren en door te vragen probeert te achterhalen wat de wensen van de medewerker zijn.
- ★ hij of zij altijd het principe hoor en wederhoor toepast als de klacht betrekking heeft op een collega of een ouders;
- ★ hij of zij met de medewerker op zoek gaat naar mogelijkheden om onvrede weg te nemen en het contact te herstellen.

Als de afhandeling van de klacht naar tevredenheid van de medewerker is verlopen, wordt de procedure afgesloten met een gespreksverslag van het eindgesprek waarin de resultaten en afspraken verwoord.

### Fase 3: Officiële klacht indienen bij het schoolbestuur (bevoegd gezag)

Als de medewerker vindt dat de schooldirecteur zijn of haar klacht niet naar tevredenheid heeft behandeld, kan de medewerker een klacht indienen bij het schoolbestuur. De rol van het bestuur is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken en waar mogelijk de situatie te de-escaleren met een oplossingsgerichte benadering. De manier waarop het bestuur een klacht afhandelt, is vertaald in een aantal opschalende stappen die de medewerker doorloopt.

### ***Stap 1: Indienen klacht bij het schoolbestuur (bevoegd gezag)***

De medewerker dient schriftelijk (via mail heeft de voorkeur) een klacht in bij het schoolbestuur. De klacht bevat:

- a. Naam en van de klager en naam van de locatie/school
- b. Datum/dagtekening
- c. Korte omschrijving van de klacht

De medewerker ontvangt direct na ontvangst van de mail een ontvangstbevestiging.

### ***Stap 2: Bestuur beoordeelt ontvankelijkheid van de klacht***

Het bevoegd gezag bepaalt binnen een week nadat de mail is ontvangen of de klacht ontvankelijk\* is. Als een klacht niet-ontvankelijk wordt beschouwd, zal de klachten niet in behandeling worden genomen. De medewerker ontvangt hiervan schriftelijk bericht.

Het bestuur zal een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- de klacht nog niet is besproken met de schooldirecteur. In dat geval wordt de medewerker terug verwezen naar de schooldirecteur, tenzij er zwaarwegende redenen zijn waarom de medewerker hiervan af heeft gezien.
- de medewerker op het moment van dagtekening niet werkzaam is bij OODA en er geen sprake is van vermeend grensoverschrijdende gedrag van de schooldirecteur. (Het is altijd mogelijk om schriftelijk de zienswijze op het handelen van de schooldirecteur te sturen naar het bestuur. Deze zienswijze zal met de schooldirecteur besproken worden.)
- de klacht in feite betrekking heeft op een besluit van de schooldirecteur waar de medewerker het niet mee eens is (ergens van afzien is ook een besluit).

### ***Stap 3: Medewerker licht de klacht mondeling toe aan de beleidsmedewerker P&O***

Als de klacht ontvankelijk is, krijgt de medewerker daarvan een bericht met tevens de uitnodiging om de klacht mondeling toe te lichten aan de beleidsmedewerker P&O. Dat gesprek vindt plaats op het bestuurskantoor.

### ***Stap 4: Beleidsmedewerker P&O onderzoekt de klacht***

Het bestuur hanteert het principe hoor en wederhoor bij het onderzoek naar de klacht. Dat betekent dat de beleidsmedewerker P&O de klacht na de mondelinge toelichting bespreekt met de schooldirecteur waardoor beide zienswijzen helder worden. Met dit beeld is het voor het bestuur mogelijk om over de klacht te oordelen. De beleidsmedewerker kan er met de instemming van de medewerker ook voor kiezen om te gaan bemiddelen. De beleidsmedewerker P&O nodigt dan de schooldirecteur en medewerker uit voor een gesprek. De bemiddeling verloopt volgens de principes van "oplossingsgerichte communicatie". Dat houdt in dat de beleidsmedewerker P&O duidelijk probeert te krijgen welk doel de medewerker heeft met de klacht en wat voor de medewerker de gewenste situatie is. Vervolgens wordt besproken wat al goed gaat om op basis daarvan vast te stellen wat er nog nodig is om de gewenste situatie te bereiken. Als de bemiddeling naar tevredenheid van beide partijen is verlopen, wordt de procedure afgesloten met een gespreksverslag waarin de resultaten en afspraken van de bemiddeling zijn verwoord. Een schooldirecteur kan er ook voor kiezen om een externe mediator in te schakelen als er sprake is van een 'verstoorde verstandhouding'.

### ***Stap 5: Het bestuur reageert schriftelijk op de klacht***

Nadat medewerker de klacht mondeling heeft toegelicht zal het bestuur in principe binnen 4 weken tot een standpunt komen. Dat standpunt neemt het bestuur in op basis van de klacht en de reactie van de schooldirecteur. De medewerker ontvangt een brief waarin het standpunt van het bestuur is verwoord.

## 7. Ouders die bezwaar maken

Ouders hebben het recht om bezwaar te maken tegen een besluit van de directie of het bevoegd gezag. In de meeste gevallen wordt dit bezwaar afgehandeld door middel van de klachtenregeling. Bij het toelaten, schorsen of verwijderen van leerlingen en het opleggen van een schoolverbod voor een ouder ligt dat anders. Dan kunnen ouders schriftelijk bezwaar indienen tegen een genomen besluit. De directie of het bevoegd gezag zal dan binnen 4 weken na dagtekening een besluit op bezwaar moeten nemen. Dit gebeurt altijd schriftelijk.

### 7.1. Bezwaar en opschortende werking

Als ouders een bezwaar aantekenen heeft dat geen opschortende werking (bestuursrecht). Dat betekent dat de school het besluit meteen kan effectueren. Als een directeur bijvoorbeeld besluit dat een leerling geschorst wordt, gebeurt dat direct en hoeft de directeur niet te wachten met schorsen tot de bezwaarprocedure is afgerond. Bij het verwijderen van een leerling kan het voorkomen dat ouders een 'voorlopige voorziening' aanvragen bij de rechtbank. Dat betekent dat de school de leerling pas daadwerkelijk mag verwijderen als de bezwaarprocedure is afgerond.

### 7.2. Landelijke Klachtencommissie en Geschillencommissie Passend Onderwijs

Als ouders een bezwaar hebben ingediend bij de schooldirecteur of het bevoegd gezag en tegelijkertijd een geschil aanhangig hebben gemaakt bij de Landelijke Klachtencommissie of Geschillencommissie Passend Onderwijs, mag de schooldirecteur of bevoegd gezag pas een besluit op bezwaar nemen na behandeling in de desbetreffende commissie.

## 8. Een klacht over een ouder

**Het kan voorkomen dat het gedrag van een ouder tot problemen leidt of dat een schoolteam daar last van ondervindt. Het kan gaan om een verstoorde verhouding en het kan gaan om wat extremere situaties waarin verbaal en/of fysiek grensoverschrijdend van een ouder gedrag optreedt. In beide gevallen moet er wat gebeuren.**

### 8.1 De verstoorde verstandhouding

Het komt soms voor dat het gedrag van een ouder het werkplezier en functioneren van een medewerker onder druk zet. Als de medewerker daar niet uitkomt met de ouder, is de schooldirecteur aan zet. Dat is belangrijk om twee redenen. De eerste reden is dat een constructief oudercontact nodig is voor de goede ontwikkeling van een kind. De tweede gelijkwaardige reden is dat het welzijn van de medewerker beschermd moet worden. De eerste stap is dat de schooldirecteur met de betreffende ouder en de aangeklaagde medewerker in gesprek gaat om te begrijpen wat er speelt en wat de wensen zijn. Op die manier kan gewerkt worden aan herstel van de verstandhouding. In ernstige situaties is het ook mogelijk om een mediator in te schakelen. Het kan zijn dat een ouder niet bereid is dat op herstel gerichte gesprek te voeren.

In dat geval besluit de schooldirecteur dat de betreffende medewerker niet alleen gesprekken voert met deze ouder. De directeur zal blijven hameren op het herstel van de verstandhouding. Hoe hinderlijk de situatie in dat geval ook is, er zijn geen juridische mogelijkheden om ouders te dwingen om akkoord te gaan met bemiddeling.

## **8.2 Indringend gesprek bij grensoverschrijdend gedrag van een ouder**

Als er sprake is van grensoverschrijdende gedrag nodigt de schooldirecteur de ouder uit. Het kan gaan om verbale of fysieke intimidatie of ongepast/onfatsoenlijk gedrag en taalgebruik. In het gesprek wordt duidelijk gemaakt dat het gedrag niet getolereerd wordt. In de meeste gevallen zal de schooldirecteur een waarschuwing geven. Wanneer die waarschuwing geaccepteerd wordt en de ouder spijt betuigt, kan de schooldirecteur achterhalen waarom de ouder dit gedrag vertoonde. Als het gaat om een zorg of klacht kan de schooldirecteur dan met de ouder zoeken naar oplossingen. Als geen spijt wordt betuigd door de ouder, zal de schooldirecteur overgaan tot een schoolverbod (7.3).

## **8.3 Schoolverbod (artikel 138 en 139 van het Wetboek van Strafrecht)**

Als er sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag (zoals geweld) of grensoverschrijdend gedrag dat optreedt na een eerdere waarschuwing of als een ouder geen spijt betuigt van grensoverschrijdend gedrag, legt de schooldirecteur in overleg met de politie een schoolverbod voor een bepaalde periode op. Dit is een disciplinaire maatregel. Dit schoolverbod ontvangt de ouder per brief. Tegen het besluit kan de ouder bezwaar maken, maar dit heeft geen opschortende werking.

## **8.4 Aangifte doen bij de politie**

Als sprake is van ernstig grensoverschrijdend gedrag bestaat de mogelijkheid om aangifte te doen bij de politie. Die aangifte wordt gedaan door de medewerkers die met dit gedrag te maken kregen. De directeur kan meegaan bij het doen van aangifte als de medewerker dat prettig vindt. Het is overigens maar de vraag of in dergelijke gevallen tot vervolging zal worden over gegaan. Toch wordt geadviseerd het wel te doen, omdat bij een stapeling van aangiftes reden kan zijn voor vervolging.

## **8.5 Verwijderingsprocedure (artikel 40 WPO)**

Mocht het gedrag na de disciplinaire maatregel zich toch weer voordoen, dan is er de mogelijkheid om de kinderen van de desbetreffende ouder te verwijderen van de school, als de schooldirecteur ten minste één andere school heeft gevonden die de kinderen kan plaatsen. Een verwijderingsbesluit wordt genomen door het bestuur (bevoegd gezag).

## **Bijlage 1: Bepalingen**

### ***Meldingsplicht en aangifteplicht seksueel geweld***

Bij klachten van ouders en leerlingen over de schoolsituatie waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict, tussen een medewerker van de school en een minderjarige leerling is de school wettelijk verplicht tot het doen van aangifte bij de officier van justitie. Voor medewerkers van de school geldt in deze gevallen een wettelijke meldingsplicht aan het bevoegd gezag.

### ***Openbaarheid van de regeling***

1. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van de stichting en van de scholen.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids van alle scholen. Deze bevat tenminste de namen en telefoonnummers van de Landelijke Klachtencommissie en de door het bevoegd gezag benoemde vertrouwensperso(o)n(en). In de schoolgids word(t)(en) tevens de na(a)m(en) van de contactperso(o)n(en) van de school vermeld.

### ***Evaluatie van de regeling***

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

### ***Wijziging van de regeling***

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

### ***Slotbepalingen***

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Openbaar Onderwijs aan de Amstel'.
3. Deze regeling treedt in werking op 12 oktober 2019.

De regeling is op 12 oktober 2019 vastgesteld door het bevo

## Bijlage 2: Aanstelling en taken interne contactpersonen

In de tekst wordt 'klager' gebruikt. Een klager kan zijn een leerling, een medewerker of een ouder.

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager, indien gewenst, helpt en begeleidt. Hij/zij heeft tot taak klagers te informeren over het gebruik van de klachtenregeling. Hij/zij kan tevens verwijzen naar de vertrouwenspersoon. (artikel 3)
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de schooldirecteur van de school. De benoeming wordt ter kennisname gebracht van de medezeggenschapsraad.
3. Indien op het moment van inwerkingtreding van deze regeling reeds een contactpersoon op de school is aangesteld, wordt deze opnieuw door het bevoegd gezag benoemd.
4. De interne contactpersoon functioneert als eerste aanspreekpunt voor een 'klager' en zorgt voor de eerste opvang. Een 'klager' wordt door de contactpersoon bijgestaan en zo mogelijk begeleid in het zoeken naar oplossingen.
5. Door overleg, al dan niet in bijzijn van de 'klager', met de 'aangeklaagde' tracht de interne contactpersoon 'klager' tot een oplossing te laten komen.
6. Deze taak geldt niet indien het om seksuele intimidatie gaat: de 'klager' wordt dan zo snel mogelijk verwezen naar een externe vertrouwenspersoon. Dit gebeurt alléén met instemming van de 'klager' en/of diens ouder(s)/verzorger(s).
7. Om een goede vertrouwenspositie t.a.v. een 'klager' te hebben is de primaire taak van de interne contactpersoon om de belangen van de 'klager' te behartigen.
8. De contactpersoon zal uiteraard alle gegevens die haar/hem ter kennis worden gesteld zo vertrouwelijk mogelijk behandelen, ook nadat hij/zij geen functie meer heeft als interne contactpersoon van de onderwijsinstelling.
9. Indien een 'klager' een klacht wil bespreken die met seksuele intimidatie te maken heeft en/of een andere klacht heeft die niet door begeleiding van de interne contactpersoon kan worden opgelost, dan kan de contactpersoon de 'klager' in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon. Indien de 'klager' dit wenst kan de contactpersoon aanwezig zijn bij het eerste gesprek met de vertrouwenspersoon.
10. Indien de 'klager' (met hulp van de vertrouwenspersoon) een klacht indient bij de klachtencommissie kan de contactpersoon, indien de 'klager' dit wenst, eventueel contact met hem/haar houden.
11. De contactpersoon kan, indien nodig en wenselijk, de 'klager' (eventueel via de huisarts of professionals die betrokken zijn bij de schoolsituatie) verwijzen naar gespecialiseerde hulpverlenende instanties die de persoon zouden kunnen begeleiden bij het oplossen van het probleem.
12. De contactpersoon verschaft informatie over de wegen die openstaan om klachten te melden. Dit houdt in dat de contactpersoon erop toeziet dat iedereen binnen de schoolorganisatie op de hoogte wordt gebracht van het bestaan van de klachtenregeling (de taken van de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, de vertrouwensinspecteur

en de klachtenprocedure).

13. De contactpersoon draagt mede verantwoordelijkheid voor een veilig schoolklimaat d.m.v:
  - a. Het organiseren van voorlichting over sociale veiligheid aan kinderen, ouders en teamleden.
  - b. Het verzorgen / verspreiden van publicaties m.b.t. sociale veiligheid binnen de schoolsituatie in het jaarlijkse informatieboekje en de schoolgids, etc.
  - c. Het mede verantwoordelijkheid dragen voor de ontwikkeling van schoolbeleid ten aanzien van preventie en bestrijding van machtsmisbruik in ruime zin. Dit houdt in dat de contactpersoon de directie, het team en de MR gevraagd en ongevraagd adviseert over maatregelen die de sociale veiligheid binnen de schoolsituatie zouden kunnen vergroten. De contactpersoon bevordert m.a.w. dat de directie en het team preventieve maatregelen nemen ten aanzien van machtsmisbruik binnen de schoolsituatie.
14. De contactpersoon stimuleert directie en teamleden om met elkaar (en overige personeelsleden) en met de kinderen, ouders/verzorgers en andere betrokkenen van de school gedragsregels te hanteren die passen binnen de eigen schoolcultuur. Daarbij hoort dat de contactpersoon erop toe ziet dat de school zich voldoende inspant om de waarden achter de regels bespreekbaar te maken en houden en om ervoor te zorgen dat die regels "in de hoofden en harten" van alle betrokkenen gaan (en blijven) zitten.
15. De contactpersoon ziet erop toe dat er regelmatig activiteiten/werkvormen rondom sociale veiligheid voor kinderen op de agenda staan. De contactpersoon werkt, afhankelijk van het taakbeleid, desgewenst mee aan de voorbereiding en eventuele uitvoering van bovengenoemde activiteiten en werkvormen.
16. De contactpersoon houdt een registratie bij (o.a. aantallen, aard van de klachten, afwikkeling van klachten) op grond waarvan algemene anonieme gegevens kunnen worden verstrekt t.b.v. van bijvoorbeeld een 'sociaal' jaarverslag.

#### **OPMERKINGEN:**

1. De contactpersoon is voor de uitvoering van de taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie en/of het bestuur OOadA, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt.
2. Het schoolbestuur en/of de directie verschaft de contactpersoon de mogelijkheid zich nader te bekwamen voor de functie.
3. De contactpersoon heeft het recht om de netwerkbijeenkomsten voor contactpersonen van OOadA bij te wonen om:
  - zich op de hoogte te houden van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en aanpak van machtsmisbruik in het onderwijs
  - gesprekstechnieken te kunnen oefenen en met collega's, in de vorm van intervisie, casuïstiek uit te wisselen.



### **Bijlage 3: Aanstelling en taken (externe) vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad. (GMR)
3. De vertrouwenspersoon gaat met instemming van de klager 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 voor zover 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 bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar/zijn werkzaamheden.

### **Bijlage 4: De Landelijke klachtencommissie**

Het bestuur van de Stichting Openbaar Onderwijs aan de Amstel sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs.

Voor algemene informatie en de juridische bepalingen omtrent deze commissie wordt verwezen naar de website van [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).