

Applicatie klachtenregeling primair en voortgezet speciaal onderwijs (vastgesteld 30 juni 1998)

- Doel: 1. Juiste procedure en registratie van de klacht,
2. Borging afhandeling klacht,
3. Inzicht in aantal, aard, verloop, afhandeling klachten.

Inhoud en aard van de klacht:

1. Klachten betreffende de schoolorganisatie; nalatigheid schoolleiding en/of bestuur.
2. Klachten betreffende het pedagogisch / didactisch handelen.
3. Klachten betreffende ongewenst gedrag. (pesten, agressie, discriminatie, intimidatie)
4. Klachten betreffende seksueel misbruik. (aanranding, verkrachting)
5. Overige klachten.

Werkwijze:

1. Wanneer een ouder / leerling een klacht heeft, dient die in eerste instantie besproken te worden met de direct betrokkene, de leerkracht., dan wel de contactpersoon van de school.
2. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wendt men zich tot de directeur van de school.
3. Betreft het een klacht van een leerkracht of een andere werknemer binnen de school, ten aanzien van een collega, dan wel de directeur, dan wendt men zich tot de contactpersoon van de school., de vertrouwenspersoon, de bedrijfsmaatschappelijk werker, het bevoegd gezag of rechtstreeks naar de landelijke klachtencommissie.
4. Wanneer de klacht niet op schoolniveau kan worden afgehandeld begeleidt de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.
5. De vertrouwenspersoon bezielt of bemiddeling tot een oplossing kan leiden; zo niet, dan begeleidt de vertrouwenspersoon de klager in de verdere procedure en verleent, indien nodig, bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
6. De vertrouwenspersoon verwijst klager naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen aan de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

Schematisch weergegeven:

<i>Klacht af te handelen op schoolniveau:</i>
Klacht van leerling, ouder ten aanzien van leerkracht → betrokken leerkracht
Geen oplossing → intern begeleider dan wel bouwcoördinator
Geen oplossing → locatiedirecteur
Klacht leerkracht, andere werknemer t.a.v. collega of directeur → vertrouwenspersoon intern dan wel extern
<i>Geen vertrouwen in goede afhandeling klacht op school:</i>
Klager direct → vertrouwenspersoon, → bevoegd gezag dan wel → klachtencommissie
<i>Klacht niet af te handelen op schoolniveau:</i>
Contactpersoon begeleidt klager → vertrouwenspersoon
Vertrouwenspersoon poogt te bemiddelen; leidt deze poging niet tot een oplossing:
Vertrouwenspersoon verleent bijstand en begeleidt klager → naar instanties

Naar aanleiding van bovengenoemd punt 5, is de procedure als volgt: (zie paragraaf 4 van de klachtenprocedure behorend bij de klachtenregeling primair en (v)so onderwijs)

1. De klager dient de klacht *schriftelijk*, in het Nederlands, in bij
 - a. het bevoegd gezag of
 - b. de (landelijke) klachtencommissie.**Is er sprake van een mondelinge klacht, dan maakt de ontvanger terstond een verslag dat door de klager wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.**

2. Wanneer de (schriftelijke) klacht binnen komt, wordt de *datum van ontvangst aangetekend*. De klacht bevat ten minste:
Naam en adres, telefoon (e-mailadres) van de klager;
De dagtekening;
Een omschrijving van de klacht;
De vermelding van de functionele relatie tot aangeklaagde (ook genoemd verweerder).

Wordt aan deze voorwaarden niet voldaan, dan krijgt klager nog twee weken gelegenheid dit verzuim te herstellen. Is hieraan dan nog niet voldaan, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard. (Hiervan wordt melding gemaakt bij de klager, de aangeklaagde, de directeur van de school en het bevoegd gezag.)

Schematisch weergegeven:

Hoe te handelen bij (schriftelijk, in het Nederlands) ingediende klacht:
Ontvanger noteert: naam, adres, telefoonnummer (e-mail) klager
Ontvanger dagtekent het stuk
Ontvanger omschrijft de klacht
Ontvanger beschrijft de relatie klager - aangeklaagde

3. Wanneer de klacht wordt ingediend bij de Landelijke Klachten Commissie Onderwijs (LKCO), dan handelt deze commissie als volgt (zie ook bijlage): Na ontvangst van de (complete) klacht door de klachtencommissie, deelt die commissie binnen vijf werkdagen mee een klacht te onderzoeken. De mededeling wordt gedaan aan het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde.

Klacht ingediend bij klachtencommissie: klachtencommissie deelt binnen 5 werkdagen aan bevoegd gezag, klager en aangeklaagde mee de klacht te onderzoeken.
--

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen, wanneer men van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Op verzoek van de klager wordt deze afhandeling door het bevoegd gezag gemeld aan de klachtencommissie.

Bij afhandeling door bevoegd gezag deelt dat gezag de afhandeling mee aan de LKCO, op verzoek van de klager.
--

5. Wordt een klacht wel ontvankelijk verklaard door de klachtencommissie, dan vinden plaats: een vooronderzoek (artikel 10) en een hoorzitting (artikel 11). Op grond hiervan beraadslaagt de klachtencommissie; vervolgens wordt binnen vier weken na de hoorzitting een schriftelijk advies (artikel 12) uitgebracht aan het bevoegd gezag. In dit advies staat een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Dit oordeel wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de school.

Bij ontvankelijkheid klacht: 4 weken na hoorzitting schriftelijk advies aan bevoegd gezag.
Advies behelst gemotiveerd oordeel → klager, aangeklaagde, directeur school.

6. De klachtencommissie *kan* een aanbeveling in het advies opnemen aangaande door het bevoegd gezag te treffen maatregelen. Binnen vier weken na ontvangst van het advies deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk mee of men het oordeel van de klachtencommissie deelt en of men naar aanleiding daarvan maatregelen neemt. (en zo ja, welke)
De aangeklaagde krijgt gelegenheid zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Aanbeveling aan bevoegd gezag:

Binnen vier weken bericht van bevoegd gezag aan klager, aangeklaagde, directeur school en klachtencommissie aangaande eventuele maatregelen.

Aangeklaagde kan zich mondeling / schriftelijk verweren.

Logboek.

Elke school registreert de klachten en incidenten die gedurende een schooljaar plaatsvinden. Het aantal en de afhandeling (al dan niet doorverwijzing) worden beschreven in het schooljaarverslag.

Het bevoegd gezag registreert de volgende zaken:

1. Datum binnenkomst klacht
2. Aard van de klacht
3. Naam en adresgegevens van klager en aangeklaagde
4. Procedure en afhandeling (inclusief termijnen)
5. Al dan niet getroffen maatregelen

Bevoegd gezag openbaar onderwijs Emmen:

Gemeente Emmen
Postbus 30 001
7800 RA Emmen

Bezoekadres:
Hooggoorns 56

Vertrouwenspersonen:

Mevrouw Mirjam Meinders
De heer Maarten de Wit
Bereikbaar via Sedna
Parallelweg 36
7822 GM Emmen
Telefoon: 0591 680850

Lijst met contactpersonen per school: zie bijlage

Landelijke Klachten Commissie Onderwijs
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Telefoon: 030 2809590
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

Route te volgen bij binnenkomst klacht bij afdeling Openbaar Onderwijs

1. Secretariaat neemt telefoon aan en maakt inschatting van aard van de klacht; verbindt vervolgens door.
2. Het secretariaat verbindt door/ geeft de klacht door aan het afdelingshoofd. Het afdelingshoofd leidt de klacht door naar de relevante interne functionaris. Het afdelingshoofd informeert de bovenschools manager.
3. Het afdelingshoofd volgt de afhandeling van de klacht.
4. Indien noodzakelijk wordt de bovenschools manager betrokken bij de afhandeling van de klacht

De hierboven genoemde personen maken een inschatting of de klacht op bestuursniveau kan worden afgehandeld. Zo ja, dan handelt men zoals hierboven beschreven.

Wanneer de klager verder wil gaan dan op bestuursniveau, dan verstrekt het bevoegd gezag de vereiste informatie.