



Klachtenregeling

November 2017

Inhoud

1. Reden tot klagen	3
2. Klachtenregeling Stichting Hub Noord-Brabant.....	4
Artikel 1: Begripsomschrijving.....	4
Artikel 2: Interne vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 3: Externe vertrouwenspersoon	4
Artikel 4: Landelijke Klachtencommissie onderwijs	5
Artikel 5: Indienen van een klacht.....	5
Artikel 6: Inhoud van de klacht	5
Artikel 7: Beslissing op advies.....	6
Artikel 8: Informatie aan betrokken medezeggenschapsraad	6
Artikel 8: Wijziging van de regeling	6
Artikel 9: Overige bepalingen	6
Bijlage 1: Belangrijke informatie	7
Bijlage 2: Samenvatting werkwijze LKC	8

1. Reden tot klagen

Op school kunnen problemen ontstaan met ouders, leerlingen en medewerkers. Veel klachten ontstaan uit onvrede met de communicatie tussen de school enerzijds en ouders¹ en leerlingen anderzijds. Maar ook beslissingen en gedragingen dan wel het nalaten daarvan door het bevoegd gezag, medewerkers, vrijwilligers, ouders of leerlingen kunnen iemand aanzetten een klacht in te dienen. De klachten kunnen betrekking hebben op begeleiding en andere onderwijskundige zaken, schorsing en verwijdering, pesten, ongewenste intimiteiten, vormen van discriminatie, etc.

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt. Daarom doet de klager er verstandig aan om – voordat men de officiële weg kiest en de Klachtencommissie benadert – eerst degene aan te spreken tegen wie de klacht gericht is. Is dat niet mogelijk of wordt het probleem (de klacht) onvoldoende opgelost, dan kan de klager bij de directie van de school terecht. Is daarna het probleem (de klacht) niet of niet voldoende opgelost dan kan de klager het probleem (de klacht) schriftelijk melden bij het bestuur van Stichting Hub Noord-Brabant, Postbus 460, 5240 AL Rosmalen.

In het kader van de Regeling Preventie Machtsmisbruik (machtsmisbruik, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie/geweld e.d.) wordt een andere procedure gevolgd. Binnen de school kan een beroep worden gedaan op de interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon stelt zich aan het begin van het schooljaar voor aan de leerlingen.

Daarnaast kunnen medewerkers, leerlingen en ouders contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van GGD Hart voor Brabant. De vertrouwenspersonen luisteren naar het verhaal en kijken samen met de betrokkenen wat met de klacht gaat gebeuren. Het grote verschil met de klachtenregeling, is dat directe deskundigheid wordt ingeschakeld. De externe vertrouwenspersonen voor medewerkers, leerlingen en ouders zijn werkzaam bij de GGD Hart voor Brabant (zie [bijlage](#)).

Met vragen en klachten over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig fysiek of geestelijk geweld, discriminatie of radicalisering kan men ook terecht bij het Centraal Meldpunt Vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs. De inspecteur helpt bij het vinden van een oplossing of bij het doen van aangifte.

Contactgegevens van de vertrouwenspersonen en het Centraal Meldpunt Vertrouwensinspecteurs staan (achter) in de schoolgids.

Als het niet lukt om samen een oplossing te vinden, kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Stichting Hub Noord-Brabant is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC). De Commissie wordt in stand gehouden door Stichting Onderwijsgeschillen. De Commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij Stichting Hub Noord-Brabant. De Commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De Commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

Alleen degenen die deel uit maken van de schoolgemeenschap kan bij de LKC een klacht indienen. Dat zijn dus ouders, leerlingen, maar ook de medewerkers en het schoolbestuur. Ook ex-leerlingen en hun ouders kunnen een klacht indienen.

¹ Voogden of verzorgers

Als gevolg van aanpassingen van het Reglement van de LKC heeft het bevoegd gezag van Stichting Hub Noord-Brabant haar klachtenregeling geactualiseerd en opnieuw vastgesteld.

2. Klachtenregeling Stichting Hub Noord-Brabant

Artikel 1: Begripsomschrijving

Deze regeling verstaat onder

- a) *Bevoegd gezag*: het bestuur van de Stichting Hub Noord-Brabant
- b) *School*: een school als bedoeld in de Wet op de expertisecentra;
- c) *Klachtencommissie*: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- d) *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;
- e) *Klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f) *Interne vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g) *Externe vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h) *LKC: de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen*;
- i) *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;

Artikel 2: Interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon.
2. De taak van de interne vertrouwenspersoon is klagers op te vangen en te ondersteunen.
3. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar de externe vertrouwenspersoon, zoals uitgewerkt in artikel 3.
4. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Artikel 3: Externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon voor ouders en leerlingen en over ten minste één externe vertrouwenspersoon voor medewerkers die functioneren als aanspreekpunt in het kader van de regeling Preventie Machtsmisbruik.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe 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.
3. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
5. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

6. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe 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.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4: Landelijke Klachtencommissie onderwijs

1. Het bevoegd gezag is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: 'de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. De LKC geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij a) het bevoegd gezag of b) de LKC.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de LKC anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of LKC, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de LKC.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de LKC of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de LKC.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde (raadsman/-vrouw).

Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. De klacht moet:
 - a. schriftelijk worden ingediend;
 - b. zijn geschreven in de Nederlandse taal;
 - c. de naam en het adres van de klager bevatten;
 - d. de naam bevatten van de degene tegen wie de klacht wordt ingediend;
 - e. een omschrijving van de klacht bevatten, alsmede de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - f. van een handtekening zijn voorzien.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. Als de klacht niet aan alle voorwaarden zoals opgenomen in het eerste lid voldoet, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken alsnog aan die voorwaarden te voldoen. Is ook dan nog niet aan de voorwaarden voldaan, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 7: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de LKC en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. De in het eerste lid gestelde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de LKC.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 8: Informatie aan betrokken medezeggenschapsraad

1. Het bevoegd gezag informeert terstond de betrokken medezeggenschapsraad in het geval de LKC een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de betrokken medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
2. Ten aanzien van de informatieverstrekking als bedoeld in lid 4 worden door het bevoegd gezag de voorschriften in de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen om de persoonlijke levenssfeer van de klager en de aangeklaagde met zorg te beschermen. Waar nodig legt het bevoegd gezag de leden van de betrokken medezeggenschapsraad geheimhouding op, zoals vastgelegd in het medezeggenschapsreglement van Stichting Hub Noord-Brabant.

Artikel 8: Wijziging van de regeling

Deze regeling kan met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke bepalingen door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken.

Artikel 9: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Hub Noord-Brabant'.
3. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling op een voor ieder toegankelijke plaats binnen de instellingen van de Stichting ter inzage beschikbaar is.

Bijlage 1: Belangrijke informatie

Interne vertrouwenspersonen

De namen van de interne vertrouwenspersonen binnen Stichting Hub Noord-Brabant staan vermeld in de schoolgids van de onderscheiden instellingen.

Externe vertrouwenspersoon seksuele intimidatie

De vertrouwenspersonen seksuele intimidatie zijn verbonden aan de GGD Hart voor Brabant, vestiging 's-Hertogenbosch. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 0900 – 463 6 443 (lokaal tarief). Er is een vertrouwenspersoon voor ouders en leerlingen. Daarnaast is er een vertrouwenspersoon voor alle medewerkers van de Stichting Hub Noord-Brabant.

Centraal Meldpunt Vertrouwensinspecteurs van de inspectie van het Onderwijs

De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt medewerkers, leerlingen, ouders en andere betrokkenen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie, ernstig fysiek of geestelijk geweld, grove pesterijen, extremisme en discriminatie. De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900 – 111 3 111 (lokaal tarief).

Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC)

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.

Telefoon: 030 – 28 09 590.

Fax 030 – 28 09 591.

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl.

Website : www.onderwijsgeschillen.nl

Bezoekadres : Gebouw 'Woudstede', Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht.

Bijlage 2: Samenvatting werkwijze LKC

In het Reglement van de LKC is de werkwijze van de Commissie vastgesteld. Het Reglement is te vinden op de site van de LKC (www.onderwijsgeschillen.nl). In deze bijlage een samenvatting.

1. Waar oordeelt de LKC niet over?

De LKC neemt niet alle mogelijke geschillen in behandeling. Voor sommige geschillen moet men zich wenden tot één van de andere commissies.

Ouders kunnen bij de Geschillencommissie passend onderwijs (GPO, ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen) een geschil indienen tegen het schoolbestuur over:

- (de weigering van) toelating van leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben;
- de verwijdering van de leerling;
- de vaststelling en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief voor leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben.

De Landelijke Bezwarenadviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring (LBT, ingesteld door Stichting onderwijsgeschillen) behandelt bezwaren tegen beslissingen van het Samenwerkingsverband passend onderwijs over de verklaring of een leerling toelaatbaar is tot onder andere het (voortgezet) speciaal onderwijs.

De LKC neemt ook geen klachten in behandeling van medewerkers als die klachten vooral betrekking hebben op de rechtspositie van betrokkene.

2. Er is een klacht ingediend

Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact met op met de klager en bespreekt welke van de onderstaande routes wordt gekozen om de klacht op te lossen.

Route 1: de interne klachtbehandeling

Als de Commissie denkt dat een klacht snel op school- of bestuursniveau kan worden opgelost, kan zij de klacht doorsturen naar het bestuur. Dat gebeurt nadat vanuit Onderwijsgeschillen contact is opgenomen met partijen om na te gaan of de klacht intern in behandeling kan worden genomen. Als uit de gesprekken met de secretaris van Onderwijsgeschillen blijkt dat het bestuur en klager zelf al hebben geprobeerd het probleem op te lossen of geen heil zien in de interne klachtenbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele procedure.

Route 2: mediation

Als interne klachtenbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris de mogelijkheid van mediation verkend. Met mediation lost de klager samen met de aangeklaagde het conflict op met behulp van een onafhankelijk neutrale persoon: de mediator. Mediation richt zich op het herstel van het vertrouwen tussen de klager en de aangeklaagde. Uit de praktijk van de LKC blijkt dat deze werkwijze succesvol is. Mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Mediation kan alleen starten als beide partijen willen meedoen.

Er kan ook gebruik worden gemaakt van de mediation als er nog geen klacht is ingediend. Op deze wijze kan dan tot een oplossing worden gekomen voor een (dreigend) conflict en zo een formele procedure worden voorkomen.

Route 3: de formele procedure

Als de LKC ervoor kiest om deze route te volgen, wordt gestart met een voorbereidend onderzoek. Na de behandeling van de klacht tijdens een hoorzitting van de Commissie wordt een advies aan het bevoegd gezag opgesteld.

3. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Het is erg belangrijk dat alle betrokkenen vertrouwelijk omgaan met het klachtonderzoek. De LKC vraagt daarom altijd om de vertrouwelijkheid in acht te nemen. De eerste brief naar de verweerder met de informatie waarover geklaagd wordt, gaat altijd in een gesloten envelop naar de directeur van de school (of het bestuur) met het verzoek om deze uit te reiken aan de verweerder. Vervolgens kan de verweerder bij de LKC aangeven waar hij/zij verdere post wil ontvangen.

4. Behandeling ter zitting

De Commissie behandelt de klacht met 3 personen: een voorzitter en 2 leden. De voorzitter is altijd een jurist. De andere leden zijn geen jurist, maar bijvoorbeeld orthopedagoog, psycholoog, arts of docent. Bij de mondelinge behandeling van de klacht (tijdens de zitting) is ook een secretaris van Onderwijsgeschillen aanwezig. De zittingsdagen zijn bijna altijd op woensdag. De datum van de mondelinge behandeling van de klacht deelt de LKC al snel mee aan partijen. Twee weken voor de hoorzitting ontvangen partijen een schriftelijke uitnodiging met de locatie (bijna altijd op het kantoor van Onderwijsgeschillen in Utrecht) en het precieze aanvangstijdstip.

De klager en/of de verweerder kunnen een getuige of informant meebrengen naar de zitting. Als hiervan gebruik wordt gemaakt moet dit uiterlijk 2 dagen voor de zitting bij de LKC worden gemeld.

De zittingen van de LKC zijn niet openbaar (dus geen publiek). De klager en/of de verweerder mogen wel een vertrouwd persoon meenemen.

5. Rechtsbijstand

Zowel iemand die een klacht indient als iemand over wie geklaagd wordt kan rechtsbijstand inschakelen. Dit kan een advocaat zijn of een jurist van een rechtsbijstandsverzekering of vakbond. Het is niet verplicht om een gemachtigde (raadsman / -vrouw) in te schakelen. Het inschakelen van rechtsbijstand brengt (soms) kosten met zich mee. De LKC kan geen proceskostenvergoeding uitspreken, waarbij één van de partijen deze kosten moet betalen.