



Interne route klachtenbehandeling

Artikel 1

In de regeling wordt verstaan onder:

- a. betrokkene: een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag dan wel een orgaan van de school waartegen de klacht is gericht;
- b. handeling: een gedraging of beslissing als bedoeld in artikel 14 lid 1 van de Wet Primair Onderwijs;
- c. klager: een leerling van de school, ouders, voogden en verzorgers van deze leerling, alsmede anderen die een duurzame rechtsbetrekking hebben met de school. Ex-leerlingen kunnen klagen mits zij niet langer dan 6 maanden de school hebben verlaten.

Toelichting

De kring van personen of organen waartegen een klacht kan worden ingediend is beperkt tot het bevoegd gezag of het personeel, eventueel een orgaan (denk aan de MR, of een commissie met speciale bevoegdheden). Klachten over ouders of leerlingen zijn dus uitgesloten.

Artikel 2

1. In eerste instantie dient men te proberen om met direct betrokkene(n) tot een oplossing te komen voordat men overgaat tot het indienen van een klacht.
2. Een klacht tegen een handeling wordt mondeling of schriftelijk ingediend.
3. Mondelinge klachten worden niet geregistreerd maar informeel afgehandeld door degene die de klacht ontvangt.
4. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de schooldirectie. Klachten over de schooldirectie worden ingediend bij de algemeen directeur.
5. Schriftelijke klachten worden geregistreerd.

Toelichting

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Ieder die het betreft kan kennis nemen van een mondelinge klacht en deze zelfstandig verder afhandelen. Van dergelijke klachten een registratie bijhouden ligt niet voor de hand, omdat deze klachten vaak bescheiden van aard zijn en meestal op een snelle manier kunnen worden afgehandeld/opgelost.

Een schriftelijk ingediende klacht betreft vaak een zwaardere zaak. Als de klager de klacht schriftelijk indient, dan moet hij of zij ook bepaalde garanties hebben dat er iets met de klacht wordt gedaan. Registratie is dan het begin van een behoorlijke afhandeling.

Registratie is ook van belang in het geval dat klager later alsnog naar de klachtencommissie gaat.

Artikel 3

1. Een klager kan zich voor het indienen van de klacht laten informeren en/of begeleiden door de interne contactpersoon.
2. De in lid 1 bedoelde persoon is geheimhouding verplicht.

Toelichting

Het kan voor de klager soms moeilijk zijn om zijn of haar klacht te beschrijven. Hij moet dan op elk moment in de gelegenheid zijn om onafhankelijk advies in te winnen over de klacht. Daarbij past het dat degene die voor de school is aangewezen tot het verstrekken van informatie geheimhouding verplicht is aan anderen.

De interne contactpersoon kan worden aangewezen om iemand behulpzaam te zijn bij het onder woorden brengen van zijn of haar klacht. Dit kan eventueel ook een andere persoon zijn.

Artikel 4

1. Klachten worden behoorlijk afgehandeld.
2. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop.

Toelichting

Artikel 4 lijkt voor de hand liggend en misschien overbodig, maar is niettemin belangrijk: het zal de school immers een eer zijn om klachten goed en zorgvuldig af te handelen. Bij een behoorlijke klachtbehandeling hoort onder andere:

- *klager, evenals betrokkene/aangeklaagde hebben recht op voldoende informatie;*
- *klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar klacht nader toe te lichten;*
- *eventueel wordt informatie ingewonnen bij derden;*
- *de aangeklaagde kan kennis nemen van de inhoud van de klacht die tegen hem of haar handelen is binnengekomen;*
- *de klacht wordt binnen een redelijke termijn opgelost of afgehandeld;*
- *klager wordt ook op de hoogte gebracht van de manier waarop de klacht is afgehandeld (zie artikel 5).*

Artikel 5

1. Van de afhandeling van een schriftelijke klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld.
2. Daarbij wordt in ieder geval meegedeeld wat de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht zijn.
3. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt geregistreerd.

Artikel 6

1. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht, dan kan hij/zij zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie te Voorburg.
2. De klager ontvangt de volledige tekst van de betreffende klachtenregeling en het adres van de in lid 1 genoemde Klachtencommissie.

Toelichting

Hier wordt het verband duidelijk tussen de interne voorfase van de klachtbehandeling en de gang naar de Klachtencommissie in het geval dat de klager meent dat aan zijn of haar klacht geen recht is gedaan.

Artikel 7

Als een klacht tijdens de behandeling volgens deze regeling wordt ingetrokken, dan vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze regeling.

Artikel 8

Met betrekking tot de afhandeling van klachten rapporteert de directie éénmaal per jaar aan het bevoegd gezag, de (G)MR en de Klachtencommissie.

Artikel 9

Dossiers over de behandeling van klachten worden bewaard op een plaats die alleen toegankelijk is voor de directie en de leden van het bevoegd gezag.

Artikel 10

Deze regeling wordt gepubliceerd op de websites.

Klacht over het onderwijs.	Klacht over de schoolorganisatie.	Klacht over het functioneren	Klacht over ongewenste omgangsvormen.
Bijvoorbeeld: methodegebruik aanpassingen in het programma toetsing beoordeling	Bijvoorbeeld: vakanties vrije dagen schoolbijdrage inzetten van toetscapaciteit	Bijvoorbeeld: disfunctioneren slecht management	Bijvoorbeeld: seksuele intimidatie agressie geweld racisme discriminatie pesten
Gesprek met de groepsleerkracht		Gesprek met de groepsleerkracht	
Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met de schoolleiding	Gesprek met de schoolleiding	Gesprek met de schoolleiding	
Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met de algemeen directeur van de federatie.	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met de algemeen directeur van de federatie.	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met de algemeen directeur van de federatie.	Gesprek met de interne vertrouwenspersoon of, afhankelijk van de situatie, een gesprek met de externe vertrouwenspersoon.
Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met het bestuur	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met het bestuur	Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met het bestuur	
Indien geen bevredigend resultaat: Klacht indienen bij de klachtencommissie	Indien geen bevredigend resultaat: Klacht indienen bij de klachtencommissie	Indien geen bevredigend resultaat: Klacht indienen bij de klachtencommissie	Indien geen bevredigend resultaat: Klacht indienen bij de klachtencommissie