

## **Reglement Klachtenafhandeling OZHW.**

Het reglement Klachtenafhandeling OLOVO is per 1 augustus 2011 tekstueel aangepast aan de rechtsopvolger van OLOVO, zijnde OZHW.

### **1. Inleiding.**

Bij de invoering van de zogenoemde Kwaliteitswet op 1 augustus 1998 zijn de schoolbesturen verplicht een klachtenregeling in te voeren. De wet geeft voorschriften waaraan zo'n klachtenregeling moet voldoen.

De toen bestaande klachtenregelingen voldeden meestal niet aan deze wettelijke voorschriften en veel scholen, ook de voorganger van OZHW (OLOVO), hebben zich aangesloten bij een landelijke klachtencommissie, waardoor aan de wettelijke vereisten konden worden voldaan.

Voor OLOVO is met ingang van de cursus 1999/2000 een en ander vastgelegd in de "Klachtenregeling onderwijs". (Door het aansluiten bij de Landelijke Klachtencommissie is deze regeling strikt formeel overbodig geworden, omdat de school zich door het lidmaatschap conformeert aan het reglement van de landelijke commissie. Overigens wijkt dat reglement niet principieel af van de eigen "klachtenregeling onderwijs".)

Het betekent, dat een klager zijn klacht onmiddellijk kan en mag deponeren bij de betreffende landelijke klachtencommissie.

Het zal duidelijk zijn dat dit onwenselijk is, maar ook dat dit in de praktijk niet vaak voorkomt. Het komt veel vaker voor dat klagers besluiten om naar de landelijke klachtencommissie te stappen, omdat zij menen dat er niet goed is omgegaan met hun klacht door de school..

Daarnaast blijkt uit de werkwijze van de landelijke klachtencommissie, dat de commissie altijd navraag doet over de manier waarop over de klacht met de aangeklaagde al is gecommuniceerd.

In de eerder aangehaalde "Klachtenregeling onderwijs" wordt al een voorziening getroffen voor een eerste interne behandeling van een klacht . In artikel 7, lid 4 van de regeling staat: "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 klachtencommissie."

### **2. Het klachtrecht.**

Het in de Kwaliteitswet vastgelegde klachtrecht, houdt in, dat ouders, leerlingen en medewerkers klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel van de school.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangt het bevoegd gezag en de school immers signalen van ouders en leerlingen. Deze signalen kunnen een ondersteuning zijn om het onderwijs en de goede gang van zaken te verbeteren.

### **3. Landelijke klachtencommissie.**

De landelijke klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke deskundigen (= wettelijk vereiste). De deskundigheid van de leden van de commissie is zodanig, dat er voldoende deskundigheid aanwezig is om de verschillende soorten klachten te behandelen.

(rechters, pedagogen, medici, psychologen, advocaten e.d)

Gelet op bovengenoemde (en nog andere) vereisten hebben de meeste scholen zich aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Voor OZHW is dat de Landelijke klachtencommissie voor het openbaar onderwijs die kantoor houdt bij de VOS-ABB te Woerden.

#### **4. Uitgangspunten voor het beleid.**

OZHW heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Tegelijkertijd wil het bestuur een beleid voeren, waarbij wordt voorkomen de school te “juridiseren”.

Het is daarbij nadrukkelijk wel de taak van OZHW een klacht serieus te nemen en serieus te behandelen en naar ieders tevredenheid op te lossen.

Medewerkers kunnen in voorkomende gevallen gebruik maken van het klachtrecht bij de landelijke klachtencommissie. Het is bijna ondenkbaar dat het bevoegd gezag niet eerder met een dergelijke zaak zou zijn geconfronteerd. Daarnaast staat een medewerker de weg open van bezwaar en beroep tegen een besluit van het bevoegd gezag.

In deze notitie wordt derhalve verder alleen gesproken over klachten van ouders en leerlingen. Het zal duidelijk zijn dat deze regeling ook model kan staan bij de behandeling van een klacht van een medewerker.

Op de eerste plaats moet geprobeerd worden een klacht in onderling overleg tussen klager en aangeklaagde, op te lossen. Dit houdt in dat iedere medewerker kennis moet hebben van een interne regeling klachtbehandeling.

In eerste instantie wordt dus op instituutsniveau (en volgens de organisatiestructuur van OZHW) een klacht opgelost. Dit is een fase voorafgaand aan een formele procedure bij de landelijke klachtencommissie.

Het “gedrag” van de medewerkers van OZHW moet dan wel zodanig zijn dat een klacht correct wordt afgewikkeld. Hiertoe dient het in hoofdstuk 5 geformuleerde “Reglement klachtbehandeling OZHW”.

De wet verzet zich niet tegen een dergelijke voorfase van een (mogelijke) behandeling door de landelijke klachtencommissie, aangezien het eindresultaat van deze voorfase altijd een beslissing zal zijn van of namens het bevoegd gezag, in de zin van artikel 24 b van de Wet op het Voortgezet Onderwijs. Zodoende komt het besluit alsnog in aanmerking voor het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie.

Tevens staat het de klager altijd vrij om buiten de voorfase om naar de klachtencommissie te stappen. Uiteraard moeten wij de klager al in een vroeg stadium van de klachtbehandeling op dit recht wijzen.

## **5. Reglement klachtenafhandeling OZHW.**

### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Betrokkene: een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag, danwel een orgaan van OZHW tegen wie de klacht is gericht;
- Handeling: een gedraging of een beslissing als bedoeld in artikel 24 b lid 1. van de Wet op het Voortgezet Onderwijs;
- Klager: een leerling van de school, ouders, voogden en verzorgers van deze leerlingen, alsmede anderen die een duurzame rechtsbetrekking hebben met de school. Ex-leerlingen kunnen klagen mits zij niet langer dan 12 maanden de school hebben verlaten. ( conform reglement landelijke klachtencommissie)
- Contactpersoon: een door de centrale directie benoemde persoon die de klager doorverwijst naar een vertrouwenspersoon (conform de landelijke klachtenregeling)
- Vertrouwenspersoon: een door de centrale directie benoemde persoon die geen dienstverband heeft met OZHW en die de klager bijstaat bij het oplossen en of indienen van een klacht en bijstaat bij andere acties naar aanleiding van de klacht (conform de landelijke klachtenregeling).

### **Artikel 2**

1. Een klacht tegen een handeling wordt mondeling of schriftelijk ingediend door de klager;
2. Mondelinge klachten worden informeel afgehandeld door degene die de klacht ontvangt, indien van toepassing, in overleg met de aangeklaagde. Van de inhoud van de mondelinge klacht en de wijze van afhandeling maakt degene die de klacht afhandelt een schriftelijke notitie en bewaart deze notitie zo mogelijk in het dossier van de klager;
3. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de afdelingsmanager of de unitdirecteur of bij de centrale directie;
4. Schriftelijke klachten worden geregistreerd in een unitklachtenregister. Jaarlijks wordt het klachtenregister overlegd aan de centrale directie.

### **Artikel 3**

1. Een klager kan zich over het indienen van een klacht laten informeren door de contactpersoon en of zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon;
2. De contactpersonen en de vertrouwenspersoon zijn geheimhouding verplicht;

### **Artikel 4**

1. Klachten worden met de nodige zorgvuldigheid en binnen een termijn van zes weken afgehandeld ondermeer met het beginsel van hoor en wederhoor;
2. Voorop staat bemiddeling om tot een oplossing te komen;

### **Artikel 5**

1. Bij ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd de ontvangst ervan schriftelijk bevestigd. Tegelijkertijd ontvangt de klager en zo nodig de aangeklaagde dit reglement en de toelichting daarop;
2. Van de afhandeling van een schriftelijke klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld;
3. Daarbij wordt in ieder geval medegedeeld wat de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht zijn;
4. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt geregistreerd;

### **Artikel 6**

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij zich wenden tot de "Landelijke klachtencommissie voor het openbaar primair en openbaar voortgezet onderwijs".

### **Artikel 7**

Het schriftelijk indienen van een klacht kan door de unitleiding worden gestroomlijnd in de vorm van standaardformulier.

### **Artikel 8**

Indien een klacht gedurende de behandeling volgens dit reglement, wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van dit reglement;

### **Artikel 9**

1. Dit reglement wordt ter inzage gelegd op de administratie van de school en wordt ter inzage aangeboden via de website van de school;
2. In de schoolgidsen zal een verwijzing worden opgenomen naar dit reglement
3. Dit reglement kan worden aangehaald als: "Reglement Klachtbehandeling OZHW".

## **6. Toelichting per artikel.**

### **Artikel 1**

Betrokkene is degene tegen wie de klacht is gericht. Dit kan zowel een persoon als een orgaan zijn. De kring van personen of organen waartegen een klacht kan worden ingediend is beperkt tot het bevoegd gezag of het personeel, conform de wet. Op deze manier worden klachten over ouders of leerlingen onderling uitgesloten. Ook voor wat betreft de omschrijving van de handelingen waartegen kan worden geklaagd en bij de omschrijving van de klager is aangesloten bij de wet.

### **Artikel 2**

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een ieder kan kennis nemen van een mondelinge klacht en deze zelfstandig verder afhandelen. Het is ondoenlijk om van mondelinge klachten een registratie bij te houden. Vaak zijn deze klachten van zo weinig betekenis voor de organisatie (vaak niet voor de klager!!), dat zij op een snelle manier kunnen worden opgelost. Wel is het raadzaam in een notitie vast te leggen hoe de klacht informeel is afgehandeld. Dit met het oog op een mogelijk vervolg. Zie ook de toelichting bij artikel 4.

Een klager die een klacht mondeling uit, kan hulp vragen aan de contactpersoon om de klacht op schrift te stellen. De ontvanger van een mondelinge klacht wordt geacht een inschatting te maken van de ernst van het voorval. De ontvanger en of de contactpersoon kan de klager adviseren en eventueel bijstaan bij het op schrift stellen van de klacht. Dit om te voorkomen dat ernstige zaken niet zouden worden geregistreerd.

Kiest een klager ervoor om een schriftelijke klacht in te dienen, dan zal er in het algemeen meer aan de hand zijn. Als de klager de klacht schriftelijk indient, moet hij ook bepaalde garanties hebben dat er iets met de klacht gedaan wordt. Registratie is het begin van een behoorlijke klachtenbehandeling.

Deze regeling gaat ervan uit dat een klacht wordt ingediend bij de afdelingsmanager, de unitdirecteur of de centrale directie

### **Artikel 3**

Het kan voor een klager soms moeilijk zijn een klacht te formuleren. Hij moet op elk moment in de gelegenheid zijn om onafhankelijk advies in te winnen met betrekking tot de klacht. Daarbij past het dat degene die binnen de school is aangewezen voor het verstrekken van informatie geheimhouding verplicht is aan anderen.

#### **Artikel 4**

Dat klachten met de nodige zorgvuldigheid dienen te worden opgelost spreekt voor zich.

Daarbij moet gedacht worden aan de volgende omstandigheden, die overigens niet limitatief zijn. De klager maar ook de betrokkene / aangeklaagde, heeft het recht op voldoende informatie. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. Eventueel zal informatie moeten worden ingewonnen bij derden. De klacht zal binnen redelijke termijn (zes weken) moeten worden opgelost.

Als de klacht niet onmiddellijk en direct naar tevredenheid tussen partijen kan worden opgelost, overlegt de aangeklaagde altijd met de direct leidinggevende.

#### **Artikel 5**

Dit artikel geeft de garantie dat iemand die een klacht heeft ingediend ook altijd schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van de manier waarop zijn klacht wordt en is afgehandeld.

Als er sprake is van een schriftelijke klacht wordt altijd een kopie van dit reglement aan de klager gezonden. Indien van toepassing ontvangt ook de aangeklaagde een kopie van dit reglement.

#### **Artikel 6**

Dit artikel geeft de relatie tussen de voorfase van de klachtbehandeling en de weg naar de landelijke klachtencommissie indien de klager meent dat aan zijn klacht geen recht is gedaan.

Het adres van de Landelijke Klachtencommissie luidt:

**Landelijke Klachtencommissie**

**Postbus 85191**

**3508 AD Utrecht**

**Tel. 030 – 280 95 90**

**[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)**

#### **Artikel 7**

Met dit artikel kunnen de units een deel van dit reglement verder uitwerken en afstemmen op de lokale situatie. Door het invoeren van een standaardformulier kan het klachtenregister wellicht beter worden bijgehouden.

#### **Artikel 8**

Dit artikel beperkt zich tot de werking van dit reglement.

#### **Artikel 9**

Betrokkenen kunnen op verzoek een kopie krijgen van dit reglement.

Tot slot.

Een goede klachtenafhandeling volstaat niet met een goed reglement. Belangrijker zijn de competenties van de behandelaar van de klacht. Een goed ontwikkeld inlevingsvermogen, maar daarnaast ook een concrete en heldere verwoording van het eigen standpunt zijn wellicht nog belangrijker.

Een goede afhandeling van een klacht heeft het meeste kans van slagen als er sprake is van een wederzijds respect en vertrouwen.

Voor alle helderheid wordt hier vermeld, dat het bevoegd gezag (en alle medewerkers van een openbare school) verplicht is aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie. Als er een vermoeden bestaat van een zedenmisdrijf met een minderjarige door een personeelslid, dan is het bevoegd gezag verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Mocht uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijken dat er een redelijk vermoeden bestaat van een misdrijf dan is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen.