



Onze Wijs

# Klachtenregeling

(versie 2015)

## Scholen Onze Wijs

Acaciahof

De Aventurijn

De Burcht-Rietheim

Cypressenhof

Het Kompas

Louise de Colignyschool

Oleanderhof

Palmenhof

Het Vlot/Ichtusschool

Wilgenhof

De Wissel



## **Klachtenregeling**

Waar mensen werken ontstaan misverstanden, worden fouten gemaakt en kan er iets misgaan in de communicatie. Dat geldt ook voor het onderwijs.

In beginsel kan iemand met een klacht zich direct wenden tot de klachtencommissie, maar het bestuur gaat ervan uit dat bij problemen van welke aard dan ook men niet meteen de weg van de officiële klacht kiest.

U kunt problemen vaak samen op school oplossen door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren. De zorgvuldigheid brengt met zich mee dat een probleem altijd eerst met de direct betrokkenen zelf wordt besproken.

De directeur en de vertrouwenspersoon zijn de personen die de eerstelijns hulp verrichten.

Door het tijdig inschakelen van een vertrouwenspersoon kan escalatie worden voorkomen. In de meeste gevallen kan gelukkig wel een oplossing voor het probleem worden gevonden, maar soms komen de partijen er niet uit en dan kan de klager natuurlijk besluiten om de klacht alsnog aan de klachtencommissie voor te leggen.

Het bestuur heeft de door haar gehanteerde klachtenregeling in een folder voor ouders omschreven. (zie bijlage 1)

## **De klacht**

### **Wie kunnen er klagen?**

Vaak zal het gaan om een ouder of verzorger van een leerling die een klacht bij de commissie indient. Maar ook een lid van het personeel van de schoolleiding of van het bevoegd gezag kan een klacht indienen. Daarnaast valt ook een vrijwilligers die werkzaamheden verricht voor de school als klager aan te merken. In feite kan dus iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap een klacht bij de commissie indienen.

Verder neemt de commissie ook klachten in behandeling van ouders van ex-leerlingen. Maar deze klachten mogen niet langer dan een jaar voor het indienen hebben plaatsgevonden.

### **Over wie mag geklaagd worden?**

Even als de klager is de aangeklaagde iemand die deel moet uitmaken van de schoolgemeenschap. Vaak zal dat een personeelslid of het bevoegd gezag zijn. Maar het kan evengoed gaan om iemand die aan de andere kant bij de school betrokken is, bijvoorbeeld iemand die werkzaam is als conciërge of invalkracht of een ouder die als vrijwilliger aan de school verbonden is.



Men kan niet klagen over iemand die op het moment van het indienen van de klacht bij de commissie niet meer aan de school werkzaam is.

### **Waarover kan een klacht gaan?**

De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging of beslissing van het personeel van de school of het bevoegd gezag, dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van een beslissing. Veel voorkomende klachten zijn bijvoorbeeld slechte communicatie tussen de school en de ouders van een leerling; het niet adequaat optreden tegen pestgedrag; de gebrekkige begeleiding van een leerling; het niet(tijdig) onderkennen van problemen op didactisch niveau, bijvoorbeeld dyslexie; een slecht pedagogisch klimaat in de klas; de wijze waarop de school gevoelens van onvrede of klachten behandelt; seksuele intimidatie; problemen betreffende het informeren van gescheiden ouders en conflicten tussen leerkracht en de werkgever.

### **Waar moet de klacht aan voldoen?**

De klacht moet schriftelijk bij de commissie worden ingediend. De commissie stuurt na de ontvangst van het zogeheten klaagschrift een ontvangstbevestiging en zij stuurt klager om de informatie aan te vullen een vragenformulier, met het verzoek dit ingevuld te retourneren. Tevens ontvangt de klager het reglement van de commissie. Van de klager wordt verwacht dat hij alle op de zaak betrekking hebbende stukken meestuurt.

### **Hoe verloopt de procedure verder?**

#### **Wisseling van de stukken**

Zodra het door de klager ingevulde vragenformulier bij de commissie binnen is, worden kopieën van het klaagschrift en het vragenformulier doorgestuurd naar degenen die worden aangeklaagd en het bevoegd gezag, zodat voor iedereen helder is dat er een klachtenbehandeling bij de commissie loopt en wat de klacht precies inhoudt.

De aangeklaagde en het bevoegd gezag krijgen vier weken de tijd om schriftelijk gemotiveerde standpunten in te dienen. Aan het bevoegd gezag wordt daarnaast verzocht om een aantal exemplaren van de schoolgids en de voor de school geldende klachtenregeling naar de commissie te sturen.

Wanneer de reactie van de aangeklaagde en die van het bevoegd gezag bij de commissie binnen zijn, worden die in afschrift naar de klager gestuurd.

De commissie doet aan het bevoegd gezag vaak de suggestie om alsnog te proberen om in onderling overleg de klacht op schoolniveau op te lossen. De commissie wijst er altijd op dat dit ook kan door de tussenkomst van de vertrouwenspersoon in te roepen.



### **Openheid en vertrouwelijkheid**

De hele procedure wordt gekenmerkt door openheid. Iedereen, de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de commissie beschikt over dezelfde stukken. Wel verwacht de commissie dat zij de vertrouwelijkheid van de stukken in acht nemen. Dat geldt uiteraard ook voor de commissie.

### **Uitnodiging voor de hoorzitting**

Wanneer de aangeklaagde en het bevoegd gezag de gelegenheid hebben gehad een reactie te geven, wordt er een besloten hoorzitting gehouden. Daarvoor ontvangen de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag een uitnodiging.

Tijdens deze zitting wordt de klacht door de commissie behandeld en krijgt iedereen de gelegenheid een toelichting te geven. In de regel wordt drie weken vóór de hoorzitting plaatsvindt de uitnodiging verstuurd.

### **Commissiesamenstelling**

De commissie is onafhankelijk en onpartijdig. Zij is samengesteld uit een voorzitter, bij voorkeur een jurist die in het dagelijks leven werkzaam is als rechter en twee leden.

In de klachtencommissie zijn diverse deskundigen vertegenwoordigd zoals juridische, sociaal-medische en onderwijskundige. De commissie staat in geen enkele directe relatie met de school en het bevoegd gezag.

Bij de samenstelling wordt rekening gehouden met het onderwerp van de klacht.

### **Het horen van de partijen**

Op de hoorzitting worden de partijen in de regel gezamenlijk gehoord. Dit is anders indien één van de partijen de commissie gemotiveerd vraagt buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord en de commissie dit toestaat. Tijdens de zitting krijgen de partijen de gelegenheid hun standpunten toe te lichten en te reageren op elkaars standpunten. Bovendien zullen de voorzitter en de leden van de commissie vragen stellen aan de partijen. Aan te raden is om je pleidooi op schrift te stellen. Men kan zich ook laten bijstaan door een raadsman of een vertrouwd persoon. Het is niet verplicht en over het algemeen ook niet noodzakelijk om gebruik te maken van juridische bijstand.

De commissie zorgt ervoor dat er een veilige sfeer is en dat allee aanwezigen gelegenheid krijgen om de punten aan de orde te stellen die zij voor de zaak van belang achten.

De hoorzitting is niet openbaar. Behalve partijen wordt doorgaans niemand toegelaten. De hoorzittingen vinden plaats in vergadercentra in het land die goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer.



## **Het advies van de klachtencommissie**

### **De inhoud van het advies en de reactie**

Na het horen van de partijen sluit de commissie het onderzoek, waarna de commissie op basis van de stukken en wat ter zitting aan de orde is gekomen binnen vier weken een uitspraak doet over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Dit oordeel wordt meestal met aanbevelingen, aangetekend aan het bevoegd gezag gestuurd.

De klager en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van het advies van de commissie. Het is vervolgens aan het bevoegd gezag om te bezien wat met het oordeel van de commissie wordt gedaan. Dat blijft dus de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag.

Wel is het zo dat het bevoegd gezag op grond van de wet verplicht is om de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het advies mee te delen of het oordeel van de commissie wordt gedeeld of naar aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

De gemiddelde duur van de behandeling van een klacht is drie maanden.

### **Beroepsmogelijkheden en kosten**

Partijen kunnen niet in beroep gaan tegen het advies van de commissie. Met het uitbrengen van het advies is de inhoudelijke behandeling van de klacht door de commissie beëindigd.

Voor behandeling van de klacht brengt de commissie geen kosten in rekening. Reiskosten en de kosten van eventuele rechtsbijstand zijn voor eigen rekening van de klager en de aangeklaagde.



## **Bijlage 1 Klachtenregeling**

### **Wat doet de klachtencommissie?**

De klachtencommissie gaat na wat er aan de hand is en zal zo nodig hoor en wederhoor toepassen. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk en met grote zorg. De klachtencommissie zal u in de gelegenheid stellen uw klacht schriftelijk of mondeling toe te lichten.

Binnen vier tot acht weken nadat u een klacht heeft ingediend krijgt u hierover bericht van de commissie. Daarin wordt een oordeel gegeven over de gegrondheid van uw klacht. Dit oordeel wordt met redenen omkleed en al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Ook degene over wie u hebt geklaagd, evenals het bestuur krijgt ditzelfde bericht.

**DE GEHELE PROCEDURE  
WORDT GEKENMERKT DOOR OPENHEID.**

### **Klagen mag**

Klagen heeft voor veel mensen een negatieve klank. Het uiten van een klacht kan echter juist bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van ons onderwijs.

De leiding van een school wil graag weten wat er leeft en hoe één en ander nog beter kan gebeuren.

### **Een goede klachtenregeling**

Een klachtenregeling is wettelijk verplicht.

Onze stichting maakt gebruik van de klachtenregeling van de GCBO (Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs)

In het klachtenreglement (dat op school ter inzage ligt) kunt u precies lezen hoe de regeling werkt.

### **Waarover kunt u klagen?**

Eigenlijk over alles wat de school voor u doet, zoals de begeleiding van uw kind(eren), de ouderbijdrage, het schoolgebouw, de contacten. Ook kunt u klachten indienen over seksuele intimidatie.

**DE KLACHT DIENT BETREKKING TE HEBBEN OP EEN  
GEDRAGING OF BESLISSING VAN HET PERSONEEL VAN DE  
SCHOOL OF HET BEVOEGD GEZAG DAN WEL HET NALATEN  
VAN EEN GEDRAG OF HET NIET  
NEMEN VAN EEN BESLISSING.**



## **PROBEER ZELF DE KLACHT OP TE LOSSEN**

Probeer bij een klacht eerst het probleem op te lossen met de betrokken persoon of personen en op de plaats waar het probleem zich afspeelt.

**Stap 1:** de betreffende leerkracht aanspreken.

**Stap 2:** afhankelijk van de klacht kunt u de directeur of de interne vertrouwenspersoon benaderen. Een rustig gesprek op een afgesproken moment (dus niet aan het hek of drie minuten voor schooltijd) kan vaak al heel veel oplossen. Leidt dit gesprek niet tot een bevredigend resultaat dan volgt:

**Stap 3:** u kunt zich wenden tot het bevoegd gezag (Raad van Bestuur)

**Stap 4:** de klachtencommissie, regionaal of landelijk.

## **HOE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?**

Een klacht moet u schriftelijk indienen. Een korte brief kan voldoende zijn, maar het mag ook uitgebreid. Lukt dit, om welke reden dan ook, niet, dan kunt u bellen.

De brief (voorzien van uw naam en handtekening) kunt u richten aan:

- a) Het bestuur van Onze Wijs  
Alexander Gogelweg 65 - 4384 EV Vlissingen  
0118-650232
- b) Regionale Klachtencommissie CSW  
Postbus 541 - 4330 AM Middelburg  
0118-652100  
Mail: klacht-klacht-adr.nl
- c) Landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs  
Postbus 82324 - 2508 EH Den Haag  
070-3861697  
Mail: info@klachtencommissie.org  
www.GCBO.nl

De uitgebreide klachtenregeling ligt op elke school ter inzage.

De klachtenbehandeling is gratis.



## **WAT GEBEURT ER DAARNA?**

Binnen vijf werkdagen ontvangt u bericht van de klachtencommissie, waarin ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en waarin de verdere gang van zaken wordt uiteengezet. In vakantieperiodes zult u wat langer op bericht moeten wachten.

**DE COMMISSIE DOET EEN UITSPRAAK DIE RECHT DOET  
AAN ALLE OMSTANDIGHEDEN VAN HET GEVAL.**