

Klachtenregeling Kind en Onderwijs Rotterdam



Kind en Onderwijs Rotterdam
stichting voor christelijk primair onderwijs

Inhoudsopgave

Pagina

Inleiding	3
Overzicht conflictvoorbeelden en uitwerking procedures	5
De klachtenregeling	
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen	7
Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten	7
• Paragraaf 1: De contactpersoon	7
• Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon	8
• Paragraaf 3: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	9
• Paragraaf 4: De procedure bij een klacht	9
• Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag	11
• Paragraaf 6: Geheimhouding	11
• Paragraaf 7: Rehabilitatie	11
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen	11
<u>Bijlagen</u>	
Bijlage 1: Voorbeeldtekst schoolgids	12

Inleiding

Probleemsituaties op onze scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en/of overig personeel) en schoolleiding worden opgelost of afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de probleemsituatie, niet mogelijk is of indien de afhandeling van het probleem dat zich op een school voordoet, niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van de stichting Kind en Onderwijs Rotterdam.

Scholen kunnen te maken krijgen met uiteenlopende klachten. Zo kunnen klachten gaan over organisatorische maatregelen (o.a. rooster, gebouw, schoonmaak), onderwijskundige maatregelen (o.a. strafmaatregelen, didactiek), of over ongewenst gedrag (o.a. pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie, geweld en radicalisering). Wij gaan er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten en verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groepsleerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen. Zowel de scholen als het bestuur spannen zich in om een veilig schoolklimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de organisatie te creëren. Een veilig schoolklimaat is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze scholen/organisatie betrokken zijn; personeel, ouders en leerlingen van de Kind en Onderwijs Rotterdam scholen. Een voorwaarde hierin is dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan worden langs die lijn afgehandeld.

De stappenprocedure in het kort:

- Stap 1 : U probeert de probleemsituatie op school op te lossen met de leerkracht of de directie;
- Stap 2 : Wanneer het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost kunt u een klacht indienen middels de klachtenregeling. U kunt zich hierbij laten adviseren door de contactpersoon van de school;
- Stap 3 : U dient uw klacht in bij het bestuur van de stichting (dit kan telefonisch of schriftelijk);
- Stap 4 : U dient uw klacht in bij de landelijke klachtencommissie.

Voor medewerkers van Kind en Onderwijs Rotterdam geldt dat, wanneer interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, doorverwezen wordt naar de externe vertrouwenspersoon.

Contactpersoon school

Indien u in vertrouwen wilt spreken over een klacht, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school. De contactpersoon heeft als opdracht om de klager te informeren over de beschikbare (en meest geschikte) routes om de klacht af te kunnen handelen.

Contactpersoon stichting

Wanneer probleemoplossing op schoolniveau niet heeft geleid tot het gewenste resultaat, kan er in/na overleg met de contactpersoon van de school voor gekozen worden om een klacht in te dienen bij de contactpersoon van de stichting. Dit kan telefonisch of schriftelijk. In tegenstelling tot de contactpersoon op school zal de contactpersoon van de stichting wel inhoudelijk ingaan op de klacht en trachten deze zo goed mogelijk af te handelen.

Externe vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is iemand die geen dienstverband heeft (gehad) met de Stichting. Sinds februari 2017 is mev. Anja van Eersel aangesteld als externe vertrouwenspersoon. Zij is werkzaam vanuit de Perspectief Groep bv te Harderwijk. De externe vertrouwenspersoon is te bereiken via het algemene telefoonnummer van Perspectief: 0341-438700.

Nadat aangegeven is, dat er behoefte is aan een gesprek, wordt een afspraak gemaakt – desgewenst op neutraal terrein. In het overzicht 'conflictsituaties en uitwerking procedures' is opgenomen in welke situaties de vertrouwenspersoon benaderd kan worden.

Vanuit haar werkzaamheden als vertrouwenspersoon en arbeidsdeskundige zal zij deskundig, integer en op een vertrouwelijke manier met informatie van medewerkers omgaan en biedt bijstand en begeleiding bij het zoeken naar een oplossing, het vinden van de juiste weg, het indienen van een klacht of het doen van aangifte. Zij heeft geen aangifteplicht en is gebonden aan geheimhouding.

Formele klachtenprocedure

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen en een schriftelijke klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie, dan onderzoekt deze commissie de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een formele klacht (deze is altijd schriftelijk) kan bij het schoolbestuur of rechtstreeks bij de Landelijke Klachten Commissie worden ingediend.

Schoolbestuur

VERTROUWELIJK
Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam
t.a.v. de heer R. van den Berg
Voorzitter College van Bestuur
Postbus 22009
3003 DA Rotterdam

Landelijke Klachten Commissie Onderwijs

Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Email: info@onderwijsgeschillen.nl
Telefoon: 030-2809590
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

De Geschillencommissie is een apart onderdeel van de organisatie Onderwijsgeschillen. De geschillencommissie behandelt geschillen tussen ouders en scholen/schoolbesturen over toelating, verwijdering en het ontwikkelingsperspectief.

Mediation

Sinds 2014 biedt Onderwijsgeschillen - naast de bestaande formele procedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) - met succes mediation aan als vorm van conflictoplossing bij klachten. Inmiddels heeft Onderwijsgeschillen een Mediationdesk opgericht en wordt ook mediation aangeboden als er nog geen formele klacht is ingediend. U kunt dan voor een (dreigend) conflict tot een oplossing komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen.

De brochure over mediation is te downloaden op de site: <https://onderwijsgeschillen.nl/content/mediation-bij-onderwijsgeschillen>

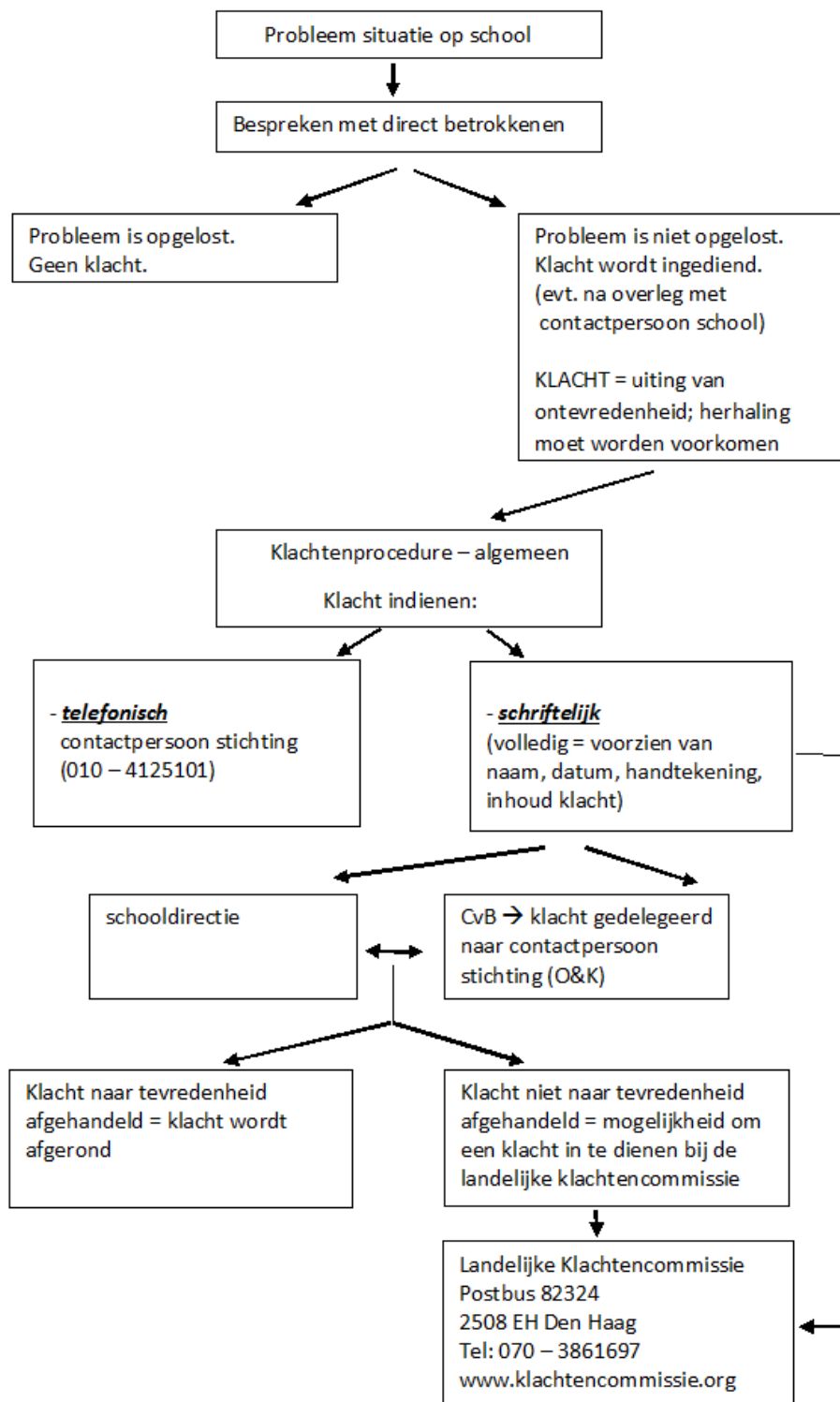
Het doel van de klachtenregeling is te komen tot een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat) en het schoolbestuur. Het klachtrecht heeft tevens een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de scholen op eenvoudige wijze signalen die gebruikt kunnen worden ter ondersteuning bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op de scholen.

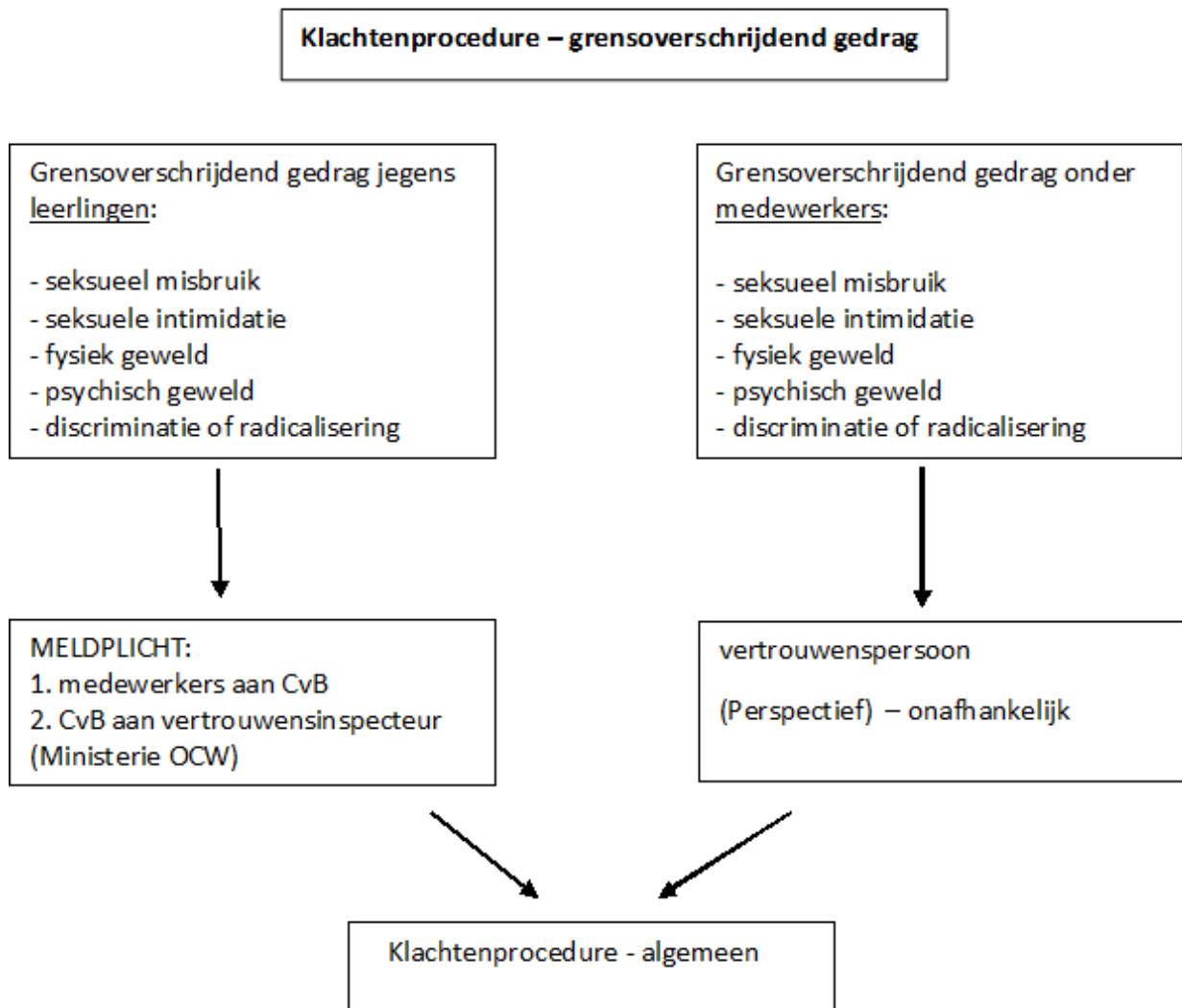
Bijlagen

Na deze regeling volgt er 1 bijlage:

1. Voorbeeldtekst voor de schoolgids (bijlage 1)

Klachtenregeling Kind en Onderwijs Rotterdam





Overzicht probleemsituaties en uitwerking procedures

Aan de hand van de verschillende positioneringen binnen de school is een nadere uitwerking van de procedures gemaakt:

1. Leerling - leerling

Bij conflicten binnen de klas tussen leerlingen is de eigen leerkracht verantwoordelijk voor de afhandeling. Indien het conflict ontstaat op het schoolplein is de dienstdoende leerkracht verplicht actie te ondernemen en in overleg met de eigen leerkracht(en) maatregelen te nemen. Als daartoe aanleiding bestaat kan de schoolleiding bij de oplossing van het conflict betrokken worden.

Stappen: Leerkracht → leerling(en) → ouders

2. Leerling - leerkracht

De leerling kan, samen met een ouder, afhankelijk van de aard van de klacht bij de schoolleiding en/of de contactpersoon van de school beklag doen. Deze handelt naar bevinding van zaken en stemt in overleg met betrokkenen af.

Stappen: Leerkracht(en) → contactpersoon school → schoolleiding

3. Leerling - schoolleiding

De leerling (ouders) kan bij de contactpersoon van de school om advies vragen. Deze is gemachtigd de kwestie eventueel voor te leggen aan het contactpersoon van de stichting of het CvB.

Stappen: Leerling (ouders) → contactpersoon school → schoolleiding → contactpersoon stichting → CvB

4. Ouder(s) - leerkracht

Ouder(s) en leerkracht proberen onderling tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan wordt, afhankelijk van de aard van de klacht, de schoolleiding of de contactpersoon van de school ingeschakeld.

Stappen: Ouder → leerkracht → schoolleiding → contactpersoon school

5. Ouder (s) - schoolleiding

Wanneer ouder en schoolleider niet tot een oplossing kunnen komen, wordt in eerste instantie de contactpersoon van de stichting benaderd. Wanneer deze tussenkomst ook niet leidt tot het gewenste resultaat, kan uiteindelijk het CvB bemiddelend optreden. Indien ook dan geen voor alle partijen bevredigende oplossing gevonden kan worden, wordt de klacht ingediend bij de landelijke klachtencommissie.

Stappen: Ouder(s) → schoolleiding → contactpersoon stichting → CvB → LKC

6. Ouder - ouder

De leerkracht is hier de aangewezen figuur om bemiddelend op te treden (eventueel de schoolleiding).

Stappen: Ouders(s) → leerkracht → schoolleiding

7. Leerkracht - leerkracht

De schoolleiding is intermediair en probeert samen met de betrokkenen te komen tot een oplossing. In geval de problematiek van persoonlijke aard is en niet zozeer in de sfeer van de arbeidsverhoudingen ligt, zal een verwijzing naar de vertrouwenspersoon op zijn plaats zijn. Het hoofd HRM is daarna de aangewezen persoon om de kwestie tot een goed einde te brengen.

Stappen: Leerkracht(en) → schoolleiding → contactpersoon stichting → hoofd HRM/externe vertrouwenspersoon → CvB

8. Leerkracht (en niet onderwijzend personeel) - schoolleiding

In deze gevallen treedt het hoofd HRM bemiddelend op. Bij voor één van beide partijen onbevredigend resultaat kan ook eventueel het CvB ingeschakeld worden.

Stappen: Leerkracht /schoolleiding → hoofd HRM- > CvB

8. Schoolleiding - CvB

De RvT kan in voorkomende gevallen worden benaderd voor bemiddeling. Voor mediationtrajecten kunnen onderlinge afspraken gemaakt worden en een beroep gedaan worden op de besturenraad Verus.

Stappen: Schoolleiding → CvB → Raad van Toezicht → besturenraad

De klachtenregeling

Kind en Onderwijs Rotterdam (K&O) stelt, gelet op de toepasselijke wet- en regelgeving en de bepalingen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, en gehoord hebbende de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) de volgende klachtenregeling vast. Dat betekent dat een klacht die niet via de interne procedure op de scholen of door tussenkomst van de externe vertrouwenspersoon en/of door het indienen van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur van K&O kan worden opgelost, kan worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bevoegd gezag: het College van Bestuur van de stichting KenO;
- b. KenO: Kind en Onderwijs Rotterdam;
- c. School: een school vallend onder de stichting en als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs of een peuterspeelzaal als bedoeld in de Wet op de Kinderopvang;
- 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 een school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van een schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- e. 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 een school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van een schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- f. Klacht: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. Te denken valt aan klachten op terreinen als, begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten;
- g. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- h. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- i. Klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs als bedoeld in art.4;

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Per schoollocatie is tenminste één contactpersoon aangewezen die geen onderdeel uitmaakt van de directie.
2. De contactpersoon wordt door de directie van de school aangewezen en ontvangt bij aanvang van zijn werkzaamheden het handboek voor contactpersonen van de K&O.
3. De contactpersoon is in geval van klachten die niet door partijen onderling worden opgelost, het eerste aanspreekpunt voor de klager die een klacht heeft over schoolse zaken. Hij draagt zorg voor de eerste opvang, informeert en adviseert de klager over de verschillende mogelijkheden tot klachtafhandeling en over de mogelijke consequenties van de verschillende klachtroutes. Hij verleent bij eenvoudige klachten desgewenst ondersteuning bij het door klager helder formuleren van de klacht met de door klager gewenste oplossing. Indien wenselijk of nodig verwijst of begeleidt hij de klager naar een vertrouwenspersoon.
4. De contactpersoon draagt er via presentaties in klassen, op de algemene ouderavonden op school en tijdens personeelsbijeenkomsten zorg voor dat iedereen binnen de schoolgemeenschap op de hoogte is van het bestaan van de klachtenprocedure en van de rol van de contactpersoon en externe vertrouwenspersoon.
5. De contactpersoon is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.
6. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
7. De contactpersoon heeft wettelijk geen plicht tot geheimhouding maar neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij hanteert daarbij, ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, de regels van de vertrouwelijkheid zoals zijn opgenomen in het privacyreglement van K&O.

8. De contactpersoon gaat als nazorg voor de klager na of de klacht werkelijk is weggenomen en de klager geen nadelige gevolgen ondervindt van het aanhangig maken van een klacht. 10. De contactpersoon registreert de meldingen/klachten die hij in zijn functie als contactpersoon verneemt op datum, ondernomen acties en resultaat en kan daarbij, voor eigen gebruik, gebruik maken van het registratieformulier zoals is opgenomen in het handboek voor contactpersonen van de K&O.
9. De contactpersoon brengt jaarlijks, in februari, over het afgelopen kalenderjaar, anoniem en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag en de bij de school betrokken regiomanager van de K&O, van de ingediende meldingen/ klachten en van zijn andere werkzaamheden in het kader van de taken als contactpersoon.
10. Het CvB benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Paragraaf 2 De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling, taken en contactgegevens vertrouwenspersonen

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één onafhankelijke vertrouwenspersoon die als eerste taak heeft de opvang, begeleiding en ondersteuning van de klager (let op: geldt alleen voor medewerkers).
2. Hierbij is het uitgangspunt dat de vertrouwenspersoon die door een klager geraadpleegd wordt functioneert als aanspreekpunt voor de klager.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
4. De vertrouwenspersonen zien erop toe dat binnen de schoolgemeenschap voldoende informatie bekend is over de aangestelde vertrouwenspersoon.
5. De vertrouwenspersoon informeert en adviseert de klager over de verschillende mogelijkheden tot klachtafhandeling. Indien de gebruikelijke routes binnen de school nog niet zijn gevolgd begeleidt hij de klager bij het volgen van de interne route op school. De vertrouwenspersoon gaat, met instemming van de klager, na of en hoe er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Tevens gaat de vertrouwenspersoon na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een schriftelijke klacht. Hij verwijst, bij handhaving van de klacht en gelet op de aard van de klacht, in beginsel de klager naar het bevoegd gezag van de K&O en/of de LKC. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure. De vertrouwenspersoon onderhoudt contact met de klager om te bezien of het bespreken en/of schriftelijk indienen van de klacht leidt tot eventuele repercussies voor de klager en of, nadat de klacht is afgehandeld de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Hij verleent de klager desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
8. De vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van de functie de volgende bevoegdheden:
 - a. Het voeren van gesprekken en corresponderen met de klager;
 - b. Het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne/externe deskundigen;
 - c. Het recht op toegang in de scholen en het bestuurskantoor van de K&O;
 - d. Het recht om gesprekken te voeren met betrokkenen, aan wie vooraf verzocht wordt de bepalingen van de geheimhouding in acht te nemen;
9. De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag en kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
10. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen hun taak als vertrouwenspersoon hebben beëindigd.
11. De vertrouwenspersonen zijn wegens hun onafhankelijkheid niet gebonden aan de wettelijke Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag zoals deze geldt voor alle medewerkers van het bestuur.
12. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over te nemen besluiten mits daarmee hun primaire taak om klagers op te vangen niet in het geding komt.
13. De vertrouwenspersoon registreert de meldingen/klachten die zij in hun functie als vertrouwenspersoon vernemen op datum, ondernomen acties en resultaat. Zij stelt daarbij trends en knelpunten vast.
14. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks, in februari, over het afgelopen kalenderjaar, anoniem en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag van de ingediende meldingen/ klachten en van hun andere werkzaamheden in het kader van de taken als vertrouwenspersoon.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een landelijke klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert (adresgegevens zie schoolgids).
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Paragraaf 4 De klachtprocedure

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, 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 klachtencommissie.
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 klachtencommissie 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. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. gevolgde route m.b.t. klacht (bij wie ingediend/met wie besproken?)
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. 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 10 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 12 Beraadslaging, beslissing en advies door/van het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag beraadslagt en beslist achter gesloten deuren.
2. Het bevoegd gezag rapporteert bevindingen, beslissingen en/of adviezen schriftelijk aan klager(s), aangeklaagde(n) en de directie van de school/ direct leidinggevende binnen de organisatie, binnen vier weken nadat hoor en wederhoor hebben plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de directie van de school/ direct leidinggevende binnen de organisatie.
3. Het bevoegd gezag deelt haar bevindingen, beslissingen en adviezen gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de school/ direct leidinggevende binnen de organisatie.
4. Het bevoegd gezag kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de directie van de school /direct leidinggevende binnen de organisatie te treffen maatregelen.
5. Lid 1 tot en met 4 geldt ook voor de klachtencommissie.

Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling van een klacht

(Afgevaardigden van) de voorzitter van het bevoegd gezag en/of leden van de LKC (Landelijke Klachtencommissie) nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 14 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na het toepassen van hoor en wederhoor door het bevoegd gezag of na ontvangst van de bevindingen en het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en, de directeur van school/direct leidinggevende en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee wat hij besloten heeft en/of hij maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat, indien van toepassing, vergezeld van het advies van de LKC.
2. Deze 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 directie van de school/ direct leidinggevende binnen de organisatie.
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 en/of maatregelen.
4. De aangeklaagde krijgt hiervoor twee weken de gelegenheid.

Paragraaf 6 Geheimhouding

Artikel 15 Bepalingen ten aanzien van geheimhouding

1. De leden van de (school)organisatie die bij de klacht zijn betrokken, de schoolcontactpersonen, de vertrouwenspersonen en de (plaatsvervangende) leden van het bevoegd gezag van de school en de LKC nemen bij de behandeling van de klacht de grootste zorgvuldigheid in acht.
2. Zij zijn verplicht zich te houden aan de voor hen geldende regels voor geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat zij hun taak hebben beëindigd
3. De plicht zich te houden aan de regels voor geheimhouding geldt niet ten opzichte van de LKC en politie/justitie.
4. Interne en externe deskundigen die geraadpleegd worden, zullen vooraf worden verzocht deze bepalingen inzake de geheimhouding in acht te nemen.

Paragraaf 7 Rehabilitatie

Artikel 16 Rehabilitatie van een vals beschuldigde aangeklaagde

1. Indien de LKC na onderzoek tot de overtuiging is gekomen dat de klacht 'ongegrond' of 'ongegrond op valse gronden' is, kan de klachtencommissie het bevoegd gezag adviseren de (vals) beschuldigde een revalidatietraject aan te bieden.
2. Het bevoegd gezag kan in bovenstaande gevallen, in overleg met de aangeklaagde, ook zelf besluiten tot rehabilitatie over te gaan. Het bevoegd gezag overlegt met de ten onrechte beschuldigde over de wijze waarop de rehabilitatie plaats zal vinden.
3. Er zal geen sprake zijn van rehabilitatie indien de uitspraak van de klachtencommissie is dat de 'klacht ongegrond wegens gebreke aan bewijs' is.

Artikel 17 Maatregelen tegen een vals beschuldigende klager

1. Bij een valse beschuldiging treft het bevoegd gezag maatregelen tegen degene die de valse beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan degene die vals beschuldigd is en anderzijds duidelijk te maken aan de leden van de schoolgemeenschap/ organisatie dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd.
2. Eventuele maatregelen tegen de klager zijn afhankelijk van de zwaarte van de beschuldiging en de toegebrachte schade.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 18 Openbaarheid en Evaluatie

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school en op het kantoor van de K&O ter inzage. Tevens is deze regeling te vinden op de website van de K&O www.kindenonderwijsrotterdam.nl. Het bevoegd gezag ziet erop toe dat in de schoolgidsen en op de websites van de scholen naar deze regeling wordt verwezen.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) geëvalueerd.

Artikel 19 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 20 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Kind en Onderwijs Rotterdam'.
3. Deze regeling treedt in werking op 12 oktober 2017.

Bijlage 2 Voorbeeldtekst schoolgids

Klachtenregeling

Veruit de meeste probleemsituaties binnen onze scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en/of overig personeel) en schoolleiding worden opgelost of afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de probleemsituatie, niet mogelijk is of indien de afhandeling van een probleem dat zich op school voordoet, niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van de Kind en Onderwijs Rotterdam.

Een klacht wordt daarmee gedefinieerd als uiting van ontevredenheid over een gerealiseerde oplossing en/of het oplossingsproces. Een belangrijk doel bij het indienen van een klacht is om herhaling te voorkomen.

Scholen kunnen te maken krijgen met uiteenlopende klachten. Zo kunnen klachten gaan over organisatorische maatregelen (o.a. rooster, gebouw, schoonmaak), onderwijskundige maatregelen (o.a. strafmaatregelen, didactiek), klachten over ongewenst gedrag (o.a. pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie, geweld en radicalisering). Wij gaan er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten en verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groep leerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen. Zowel de scholen als het bestuur spannen zich in om een veilig (school) klimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de organisatie te creëren. Een veilig (school) klimaat is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze scholen/organisatie betrokken zijn; personeel, ouders en leerlingen van de K&O. Een voorwaarde hierin is dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan. Wanneer sprake is van grensoverschrijdend gedrag naar of tussen leerlingen zal hiervan altijd melding worden gedaan bij het college van bestuur (CvB).

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan worden langs die lijn afgehandeld.

De stappenprocedure in het kort:

- Stap 1 : U probeert de probleemsituatie op school op te lossen met de leerkracht of de directie;
- Stap 2 : Wanneer het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost kunt u een klacht indienen middels de klachtenregeling. U kunt zich hierbij laten adviseren door de contactpersoon van de school;
- Stap 3 : U dient uw klacht in bij het bestuur van de stichting (dit kan telefonisch of schriftelijk);
- Stap 4 : U dient uw klacht in bij de landelijke klachtencommissie.

Contactpersoon

Indien u in vertrouwen wilt spreken over een klacht, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school. De contactpersoon heeft als opdracht om u te informeren over de beschikbare en meest geschikte route om de klacht af te kunnen handelen. De naam van onze contactpersoon is.....U kunt hem/haar bereiken via telefoonnummer van de school.....

Formele procedure

Het indienen van een klacht bij het schoolbestuur kan telefonisch of schriftelijk.

Voor het telefonisch indienen van een klacht kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de stichting, Dhr. K. Schouten. Hij is telefonisch bereikbaar via nummer: 010 – 4125101.

Wanneer u vindt dat hij de klacht niet goed heeft opgelost of (direct) een schriftelijke klacht in wilt dienen, dan kan dit bij het college van bestuur of bij de landelijke klachtencommissie onderwijs:

Schoolbestuur

VERTROUWELIJK
Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam
t.a.v. de heer R. van den Berg
Voorzitter College van Bestuur
Postbus 22009
3003 DA Rotterdam

Landelijke Klachten Commissie Onderwijs

Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Email: info@onderwijsgeschillen.nl
Telefoon: 030-2809590
Fax: 030-2809591
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Wanneer besloten wordt de klacht via de landelijke klachtencommissie (LKC) af te handelen dan onderzoekt de Landelijke Klachtencommissie de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Mediation

Sinds 2014 biedt Onderwijsgeschillen - naast de bestaande formele procedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) - met succes mediation aan als vorm van conflictoplossing bij klachten. Inmiddels heeft Onderwijsgeschillen een Mediationdesk opgericht en wordt ook mediation aangeboden als er nog geen formele klacht is ingediend. U kunt dan voor een (dreigend) conflict tot een oplossing komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Hoe eerder immers een onafhankelijke derde wordt ingeschakeld, hoe sneller en effectiever het probleem kan worden opgelost.

De brochure over mediation is te downloaden op de site:

<https://onderwijsgeschillen.nl/publicaties/mediation-bij-onderwijsgeschillen-goed-overleg-tot-eenoplossing-komen>

Het doel van de klachtenregeling is te komen tot een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat) en het schoolbestuur. Het klachtrecht heeft tevens een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de scholen op eenvoudige wijze signalen die gebruikt kunnen worden ter ondersteuning bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op de scholen.