



## Klachtenregeling onderwijs OPSO en SPOOR

---

2017

**Status:**

<b>Datum</b>	<b>Geleding</b>	<b>Naam</b>
	Steller	Wim Schuur/ Robert Luinge
	Adviescommissie	Robert Luinge/Marianne Holdorp / Piet Klein
	Directeurenoverleg	nvt
	GMR	Annemieke Poppelier
	College van Bestuur	Chris van Meurs
	Raad van Toezicht	nvt

Regeling voor de Stichting Openbaar en Speciaal Onderwijs Purmerend en Stichting Primair Openbaar Onderwijs in de Regio Waterland en Oostzaan, inhoudende vaststelling van regels voor de behandeling van klachten door het bevoegd gezag (Klachtenregeling OPSO/SPOOR 2017).

## Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

**adviescommissie:** commissie bestaande uit drie leden die niet werkzaam zijn binnen het gezagsbereik van OPSO of SPOOR en die desgevraagd het bevoegd gezag ondersteunen bij de (voorbereiding van de) afhandeling van een klacht;

**bevoegd gezag:** college van bestuur van OPSO en SPOOR;

**informant:** persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;

**gemachtigde:** persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure;

**getuige:** persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of een gedraging kan verklaren;

**secretariaat:** algemeen centraal secretariaat van OPSO en SPOOR;

**klacht:** klacht over gedragingen of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;

**klager:** een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;

**OPSO:** Stichting Openbaar en Speciaal Onderwijs Purmerend;

**SPOOR:** Stichting Primair Openbaar Onderwijs in de Regio Waterland en Oostzaan;

**vertrouwd persoon:** persoon die voor persoonlijke ondersteuning van de klager of verweerder meegaat naar de hoorzitting, maar daar niet het woord mag voeren;

**verweerder:** (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;

## Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bevoegd gezag. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
  - b. de naam van verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
  - d. de dagtekening en ondertekening, en
  - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.Alle over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging van de klager dan wel dient de klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
5. Voordat de klager een klacht indient bij het bevoegd gezag wendt de klager zich met de klacht eerst direct tot de directie van de betrokken school, tenzij de klacht zich richt tegen die directie.
6. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht. De ontvangstbevestiging vermeldt de wijze van afhandeling van de klacht.
7. Het secretariaat deelt na ontvangst van het klaagschrift de directeur van de betrokken school mee dat er een klacht bij het bevoegd gezag is ingediend.

## Artikel 3: Adviescommissie

1. In alle stadia van afhandeling van een klacht, kan het bevoegd gezag zich door een adviescommissie laten bijstaan.
2. Indien het bevoegd gezag zich bij de behandeling van een klacht laat bijstaan door een adviescommissie, dan bestaat deze uit ten minste twee leden.
3. De adviescommissie werkt binnen de kaders van deze klachtenregeling en het eigen huishoudelijk reglement.

#### **Artikel 4 Buiten behandeling laten van de klacht**

1. Indien niet is voldaan aan artikel 2, eerste tot en met het vijfde lid, wordt klager binnen 14 dagen in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen, met de mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de klacht niet in behandeling zal worden genomen .
2. De klacht zal niet in behandeling worden genomen als :
  - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager meegedeeld.

#### **Artikel 5 Intrekken klacht**

1. Klager kan de klacht schriftelijk of mondeling tijdens een hoorzitting intrekken.
2. Van de intrekking van de klacht zal het bevoegd gezag onverwijld mededeling doen aan verweerder en de directeur van de betrokken school.

#### **Artikel 6 Nadere aanvulling van de klacht**

1. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt de klager door het bevoegd gezag uitgenodigd voor het geven van een mondelinge toelichting op de klacht tijdens een hoorzitting. Ook nodigt het bevoegd gezag de verweerder uit voor wederhoor.
2. Het bevoegd gezag kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan eventueel een langer uitstel worden verleend.
3. Het bevoegd gezag zendt, behoudens artikel 9, een afschrift van:
  - a. het klaagschrift aan de verweerder, en
  - b. het verweerschrift met de daarbij gevoegde stukken aan klager, als een verweerschrift is ingediend.

#### **Artikel 7 Het inwinnen van inlichtingen**

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens het bevoegd gezag nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Voor zover met klager, verweerder of derden door of namens het bevoegd gezag over de klacht en het verweer gesprekken plaatsvinden, worden daarvan verslagen opgesteld. Van de verslagen ontvangen klager en verweerder een afschrift.

#### **Artikel 8 Kennisgeving van bij het bevoegd gezag ingediende stukken**

1. Onverminderd artikel 9 worden alle bij bevoegd gezag in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken aan partijen in afschrift toegestuurd.
2. Het bevoegd gezag kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugzenden aan degene die het heeft ingediend.

#### **Artikel 9 Geheimhouding van bij het bevoegd gezag ingediende stukken**

1. Op verzoek van klager of verweerder kan het bevoegd gezag beslissen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. Van deze beslissing worden partijen op de hoogte gesteld.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding van stukken wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken aan de indiener ervan geretourneerd en worden deze niet in de oordeelsvorming van het bevoegd gezag betrokken.

3. Het eerste en tweede lid gelden ook voor stukken en inlichtingen die afkomstig zijn van derden.

#### **Artikel 10 Schriftelijke behandeling**

1. Op verzoek van klager kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden zonder hoorzitting.
2. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt het bevoegd gezag termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
3. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan het bevoegd gezag besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

#### **Artikel 11 Hoorzitting.**

1. Het bevoegd gezag stelt de klager en de verweerder in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Het bevoegd gezag bepaalt dag, plaats en tijdstip van de zitting. De zitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop het bevoegd gezag, krachtens artikel 4, eerste lid, de klager in de gelegenheid heeft gesteld het verzuim te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
4. Bevoegd gezag nodigt klager en verweerder schriftelijk uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld met welke personen het gesprek gevoerd wordt .

#### **Artikel 12 Vormvoorschriften bij hoorzitting**

1. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder gelegenheid:
  - a. hun zienswijze naar voren te brengen;
  - b. zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
  - c. getuigen en informanten te laten horen, en
  - d. zich te laten vergezellen door een vertrouwd persoon.
2. Het bevoegd gezag hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid.
3. Indien naar het oordeel van het bevoegd gezag zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten worden partijen niet in elkaars aanwezigheid gehoord. Van een zwaarwichtige reden is in ieder geval sprake indien een partij minderjarig is.
4. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
5. Indien een partij niet wordt bijgestaan door een gemachtigde zal het bevoegd gezag na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van hetgeen is besproken.

#### **Artikel 13 Getuigen en informanten**

1. Het bevoegd gezag kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de hoorzitting uitnodigen en horen.
2. Naam en hoedanigheid van een door het bevoegd gezag uitgenodigde getuige of informant deelt zij ten minste twee werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen op eigen kosten getuigen en informanten, die zij door het bevoegd gezag willen doen horen, meebrengen. De schriftelijke melding dient uiterlijk twee werkdagen voor de hoorzitting door het secretariaat ontvangen te zijn onder opgave van naam en hoedanigheid van deze personen.
4. Aan niet of te laat bij het secretariaat aangemelde getuigen of informanten wordt anders dan met instemming van partijen niet toegestaan tijdens de hoorzitting te verschijnen.
5. Het bevoegd gezag kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

#### **Artikel 14 Tolken**

1. Indien de klager of verweerder de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten laten bijstaan door een tolk.
2. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing op een getuige of deskundige die door de klager of verweerder wordt meegebracht.

### **Artikel 15 Besluitvorming en besluit**

1. Het bevoegd gezag sluit het onderzoek ter zitting, tenzij voor de sluiting van het onderzoek ter zitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest. In dat geval kan het bevoegd gezag bepalen dat de behandeling schriftelijk of ter zitting op een door het bevoegd gezag te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.
2. Na sluiting van het onderzoek beraadslaagt het bevoegd gezag zich over het te nemen besluit.
3. Binnen vier weken na de hoorzitting dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 10 stelt het bevoegd gezag het besluit vast. Het bevoegd gezag kan deze termijn met vier weken verlengen. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en verweerder.
4. Indien ter hoorzitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten het bevoegd gezag om alsnog tot een minnelijke oplossing proberen te komen zal het bevoegd gezag het vaststellen van het besluit opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen dan zal de het bevoegd gezag afzien van een besluit. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing zijn gekomen dan wordt dat terstond aan het bevoegd gezag gemeld, waarna het bevoegd gezag met inachtneming van de termijn zoals genoemd in het derde lid, alsnog een besluit zal nemen.

### **Artikel 16 Inhoud van het besluit**

1. Het bevoegd gezag geeft in haar besluit een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. Het bevoegd gezag kan in haar besluit tevens aanbevelingen doen.
3. Het besluit vermeldt de datum waarop het is vastgesteld en wordt door het bevoegd gezag ondertekend.

### **Artikel 17 Vertrouwelijke behandeling**

Het is voor het bevoegd gezag, de adviescommissie en het secretariaat verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in beslotenheid over aanhangige klachten zijn geuit, en
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten voor hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan binnen haar bevoegdheid, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

### **Artikel 18 Termijnen schoolvakanties**

Met uitzondering van de termijn, bedoeld in artikel 4, tweede lid, onder b, worden voor de berekening van de in deze regeling vermelde termijnen, de voor de desbetreffende school geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.

### **Artikel 19 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

### **Artikel 20 Citeerbepaling**

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling OPSO/SPOOR 2017.

### **Artikel 21 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2017 en vervangt de Klachtenregeling van (datum)

Bijlage: Tekst m.b.t. klachtenregeling voor de website en de schoolgidsen.