

## Algemene klachtenregeling OSG Sevenwolden

### INLEIDING

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren. De landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleiderorganisaties bereikten hierna een akkoord over één landelijk in te voeren Modelklachtenregeling.

Hiermee hoopten zij een zorgvuldige behandeling van klachten voor elke school te bereiken, waarbij zowel het belang van de betrokkenen als het belang van de school wordt gediend. De regeling geldt voor het primair en voortgezet onderwijs. Deze Modelklachtenregeling is de basis voor de klachtenregeling OSG Sevenwolden.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder e.

Deze regeling is niet van toepassing voor klachten m.b.t. :

1. Agressie, Geweld, Discriminatie en Seksuele Intimidatie  
Klachten die hierop betrekking hebben, kunnen kenbaar gemaakt worden via de 'Regeling Bestrijding en klachtenbehandeling Agressie, Geweld, Discriminatie en Seksuele Intimidatie'.
2. Examens  
Klachten die hierop betrekking hebben, kunnen kenbaar gemaakt worden bij de locatiedirecteur. Tegen zijn/haar besluit kan bezwaar aangetekend worden bij de Commissie voor Beroep van de school (Zie Examenreglement van OSG Sevenwolden VMBO en HAVO/VWO).
3. Bestuursbesluiten  
Klachten betreffende besluiten van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bij dit soort klachten kan de desbetreffende medewerker op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen bij de Bezwarencommissie Awb van de scholengroep Pompebléd. Zie hiervoor de 'Regeling van de bezwarencommissie Awb en de commissie Integriteitsvraagstukken Pompebléd'
4. Bescherming persoonsgegevens  
Klachten die betrekking hebben op de bescherming van persoonsgegevens kunnen zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden bij het College Bescherming Persoonsgegevens (t.a.v. klachtencoördinator, Postbus 93374, 2509 AJ DEN HAAG; faxnummer 070-3811301 of e-mailadres [mail@cbpweb.nl](mailto:mail@cbpweb.nl)).

De reglementen zijn te raadplegen op de website van OSG Sevenwolden en voor medewerkers op het interne digitale informatiesysteem.

Het bevoegd gezag van OSG Sevenwolden te Heerenveen heeft, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs; met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vastgesteld op 25 oktober 2011.

## HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1 Begrippen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. *school*: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. *locatie*: een onderwijslocatie van OSG Sevenwolden te Heerenveen;
  - c. *commissie*: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - d. *klager*: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, evenals een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht kenbaar heeft gemaakt;
  - e. *klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. *externe vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - g. *aangeklaagde/verweerder*: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, evenals een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
  - h. *gemachtigde*: een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure.
  - i. *LKC*: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
  - j. *Awb*: Algemene wet bestuursrecht

## HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

### Artikel 2 Intern kenbaar maken van een klacht

1. De klager maakt in eerste instantie de klacht kenbaar bij de locatiedirecteur of het bevoegd gezag.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. De locatiedirecteur of het bevoegd gezag kan hierop een uitzondering maken indien de klager:
  - a. niet eerder bekend was met het klachtwaardig handelen;
  - b. eerst geprobeerd heeft de klacht op en andere manier op te lossen;
  - c. bijvoorbeeld door psychologische problemen de klacht niet eerder in kon dienen.
3. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Van een mondeling gemelde klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
4. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
5. Indien de klacht bij de locatiedirecteur en/of het bevoegd gezag bekend is gemaakt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon, tenzij toepassing wordt gegeven aan lid 6.
6. De locatiedirecteur of het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien de locatiedirecteur of het bevoegd gezag van mening is dat de klacht redelijkerwijs zelf kan worden afgehandeld.
7. Indien de locatiedirecteur de klager doorverwijst naar het bevoegd gezag, zorgt de locatiedirecteur ervoor dat er een afspraak gemaakt wordt met het bevoegd gezag. Bij doorverwijzing naar de Geschillencommissie Onderwijs wordt schriftelijk geattendeerd op de wijze hoe de Geschillencommissie te benaderen.

8. Indien de klacht kenbaar wordt gemaakt bij een ander orgaan of een andere functionaris dan de in het eerste lid genoemden, verwijst de ontvanger de klager dadelijk door naar de locatiedirecteur of het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
9. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
10. Het bevoegd gezag stelt de directeur van de betrokken locatie op de hoogte in het geval een klacht op zijn verzoek wordt onderzocht door een vertrouwenspersoon.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
12. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
13. Voor de rol voor de Onderwijsinspectie bij klachten wordt verwezen naar bijlage 1.

### **Artikel 3 De externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag stelt een vertrouwenspersoon aan.  
De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst van OSG Sevenwolden.  
De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag.
3. Klager en aangeklaagde kunnen een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon.

Zie voor taken en werkwijze van de vertrouwenspersoon 'Reglement taken en werkwijze externe vertrouwenspersoon' op de website van OSG Sevenwolden en voor medewerkers op het interne digitale informatiesysteem.

### **Artikel 4 Indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

Indien via de interne procedure niet tot een oplossing wordt gekomen, kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de Stichting Onderwijsgeschillen.

1. De onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de Stichting Onderwijsgeschillen is als volgt te bereiken:  
Adres Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT;  
Tel. 030-2809590  
Fax 030-2809591  
E-mail [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)
2. De klacht wordt schriftelijk gemeld.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing schriftelijk te worden ingediend. Zij kan hierop een uitzondering maken indien de klager:
  - niet eerder bekend was met het klachtwaardig handelen;
  - eerst geprobeerd heeft de klacht op en andere manier op te lossen;
  - bijvoorbeeld door psychologische problemen de klacht niet eerder in kon dienen.
4. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager en zonodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
  - b. de naam van de verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager heeft voorgedaan;
  - d. de dagtekening en ondertekening;
  - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
 Alle aan de LKC te overleggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
5. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient de klager de klacht voor akkoord

mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

6. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris na overleg met klager het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie.

De procedure voor de behandeling van een klacht door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is te vinden op de website van de Onderwijsgeschillencommissie.

#### **Artikel 5 Intrekken van de klacht**

1. Klager kan een klacht schriftelijk en mondeling intrekken bij het bevoegd gezag en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Deze delen dit onverwijld mee aan verweerder. De LKC stelt het bevoegd gezag ook op de hoogte.
2. Aangeklaagde kan binnen 2 weken een schriftelijk verzoek indienen bij de LKC de klacht toch in behandeling te nemen. De LKC stemt hierin toe indien verweerder zwaarwegende belangen heeft dat de LKC een oordeel uitspreekt over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6 Uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

1. De LKC geeft een advies waarin een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht is opgenomen.
2. De LKC kan in haar advies tevens aanbevelingen doen.
3. Het advies vermeldt de leden van de LKC, evenals de datum waarop het is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.
4. De LKC zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan het bevoegd gezag, klager en verweerder.
5. Het advies van de LKC wordt in geanonimiseerde en samengevatte vorm gepubliceerd op de website van de Stichting Onderwijsgeschillen.
6. Tegen het advies van de LKC als zodanig kan geen beroep ingesteld worden.

#### **Artikel 7 Besluitvorming door het bevoegd gezag**

1. Voordat het bevoegd gezag naar aanleiding van het rapport van de LKC tot besluitvorming overgaat, stelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde en de directeur van de betrokken locatie op de hoogte van de conclusies van de LKC.
2. Binnen 28 dagen na ontvangst van het rapport van de LKC neemt het Bevoegd gezag een gemotiveerd besluit ter zake.
3. De in het vorige lid bedoelde termijn kan eenmaal met ten hoogste 28 dagen worden verlengd.
4. Een verlenging als bedoeld in het derde lid wordt voor de afloop van de in het tweede lid genoemde termijn bekendgemaakt aan:
  - a. de klager;
  - b. de aangeklaagde, en
  - c. de LKC.
5. De beslissing als bedoeld in het tweede 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.
6. Het besluit van het bevoegd gezag is met redenen omkleed en wordt terstond bekendgemaakt aan de in het vierde lid onder a, b en c genoemden.

## **Artikel 8 De Commissie van Beroep VO**

De Commissie van Beroep is bedoeld om beroep aan te tekenen tegen besluiten van het bevoegd gezag inzake een klacht. De besluiten moeten wel een rechtsgevolg hebben. De uitspraak van de Commissie is bindend.

In geval de Commissie het beroep gegrond verklaart, wordt de werkgever geacht het bestreden besluit in te trekken. Tegen de uitspraken van de Commissie staat geen beroep open. Wel is mogelijk om na de uitspraak van de Commissie alsnog een procedure bij de rechtbank, sector kanton, te voeren in welk geval de rechter de zaak aan en volledig onderzoek zal onderwerpen.

De Commissie van Beroep van de Stichting Onderwijsgeschillen is als volgt te bereiken:

Adres Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT;  
Tel. 030-2809590  
Fax 030-2809591  
E-mail [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

## **HOOFDSTUK 3 SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 9 Openbaarheid**

1. De schoolleiding meldt leerlingen en ouders het bestaan van deze regeling.
2. Deze regeling is door iedereen te raadplegen op de website van OSG Sevenwolden en voor medewerkers ook via het interne digitale systeem.

### **Artikel 10 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 11 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de geldende bepalingen.

### **Artikel 12 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling OSG Sevenwolden'.
3. Deze regeling treedt in werking op 25 oktober 2011 en is herzien op 1 juni 2012.

## Bijlage 1

### Onderwijsinspectie en Klachten

De inspectie heeft geen specifieke taak bij het behandelen van klachten. Een uitzondering hierop vormen klachten over pesterijen, seksuele intimidatie en geweld.

Met overige klachten kunt u terecht bij andere instanties, die hieronder genoemd worden. Om een beter beeld van de betrokken instelling te krijgen, wil de inspectie wel graag een melding van klachten ontvangen, bijvoorbeeld via het [contactformulier](#). Uw signaal gaat naar het betreffende inspectieteam van de instelling. Zij lezen het, nemen het op in het dossier van de instelling en nemen het eventueel mee in het volgend onderzoek naar de instelling. Uw signaal met eventuele andere signalen kan leiden tot een onderzoek naar betreffende instelling.

#### ***Advies nodig?***

Wilt u uitzoeken of uw klacht gegrond is, dan kunt u terecht op de [website van de Rijksoverheid](#). Zij beantwoorden vragen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. U kunt ook contact opnemen met Postbus 51, via telefoonnummer 0800-8051 (gratis).

Ouders die advies willen, kunnen terecht bij het informatiepunt van ouderorganisaties 5010. Leerlingen van het voortgezet onderwijs kunnen advies inwinnen bij het Landelijk Aktie Komitee Scholieren (LAKS), leerlingen in het middelbaar beroepsonderwijs bij de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB), studenten in het hoger onderwijs bij het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) of de Landelijke Studenten Vakbond. Onderwijsmedewerkers kunnen advies vragen bij de vakbonden.

Om een beter beeld van een school te krijgen, wil de inspectie wel graag een kopie van de klacht ontvangen. Uw signaal gaat naar het betreffende inspectieteam van de school. Zij lezen het, nemen het op in het dossier van de school en nemen het eventueel mee in het volgend onderzoek naar de school. Uw signaal met eventuele andere signalen kan leiden tot een onderzoek naar betreffende school.