



Klachtenregeling SPO Utrecht

Inleiding

SPO Utrecht verzorgt onderwijs voor ruim 10.000 leerlingen. Onderwijs verzorgen én ontvangen gaat over werken met mensen. Voor alle betrokkenen bij SPO Utrecht betekent dit, dat wij (bestuur, directie, ouders en samenwerkingspartners) met elkaar de taak hebben om het onderwijs aan onze kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen.

Echter, waar mensen werken kunnen er situaties ontstaan waarbij zaken anders lopen dan verwacht. In die gevallen is het uitgangspunt van SPO Utrecht dat wij problemen en verwachtingen eerst binnen de school bespreken. We nemen samen de verantwoordelijkheid om tot een oplossing te komen. Mocht dit niet leiden tot overeenstemming, dan kan deze klachtenregeling worden doorlopen.

Als iemand een probleem ervaart binnen SPO Utrecht neemt diegene hierover contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt diegene het probleem voor aan de directie. Ook kan er voor gekozen worden om het probleem te bespreken met de klachtcontactpersoon (zie artikel 2) of het probleem voor te leggen aan een vertrouwenspersoon (zie artikel 3).

Als het probleem niet is of wordt opgelost binnen de school, kan een klacht worden ingediend bij het bestuur (zie artikel 5 en 6) of bij de LKC (artikel 6 en 7).

Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Primair Onderwijs Utrecht, gehoord de GMR, stelt de volgende klachtenregeling voor haar scholen vast.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Bestuur:** Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Primair Onderwijs Utrecht, zijnde het College van Bestuur.
- b. **School:** een school vallende onder Stichting Openbaar Primair Onderwijs Utrecht.
- c. **Directie:** De directeur alsmede de adjunct-directeur wanneer deze optreedt als waarnemend directeur in de zin van de Wet op het Primair Onderwijs.
- d. **Personeel:** Aan de school verbonden (groeps)leerkrachten en onderwijsondersteunend personeel.
- e. **Ouders:** De ouders, verzorgers of voogden van de (ex-)leerlingen.
- f. **Klager:** De ouder(s), een personeelslid of een (ex) leerling, die een klacht indient.
- g. **Beklaagde:** de directie, een personeelslid, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij SPO Utrecht betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
- h. **Klacht:** klacht over (nagelaten) gedragingen en (het niet nemen van) beslissingen van de beklaagde.

i: **Klachtcontactpersoon:** een persoon die als eerste aanspreekpunt kan dienen bij een klacht.

j: **Vertrouwenspersoon:** een persoon die de klager kan informeren, adviseren en begeleiden tijdens de behandeling van de klacht.

k: **Landelijke klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie die de behandeling van klachten in het onderwijs behandelt.

l. **Benoemingsadviescommissie:** een door het bestuur ingestelde commissie die tenminste bestaat uit: een lid van het bestuur, een personeelslid en een ouder.

Artikel 2. De klachtcontactpersoon

1. Er is op iedere school van SPO Utrecht tenminste een klachtcontactpersoon.
2. De directie van de school wijst een klachtcontactpersoon aan.
3. De klachtcontactpersoon is een aanspreekpunt bij klachten, hij neemt zelf geen klacht in behandeling.
4. Als de klager een klacht wil indienen, wijst de klachtcontactpersoon de klager op de mogelijkheid contact op te nemen met de vertrouwenspersoon (artikel 3) en/of brengt hij de klager in contact met een persoon die de klacht kan wegnemen.
5. De klachtcontactpersoon informeert de klager tevens over mogelijke klachtenroutes.
6. De klachtcontactpersoon laat een eventuele keuze voor een klachtenroute over aan de klager zelf.
7. De klachtcontactpersoon registreert dat er een klacht (is geweest), en noteert tevens of er een, en zo ja welke, klachtenroute wordt doorlopen door klager.
8. De klachtcontactpersoon gaat na bij de klager of de klacht is weggenomen.
9. De klachtcontactpersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid en integriteit in acht bij de uitvoering van zijn werkzaamheden.
10. De klachtcontactpersoon meldt alle vermoedens die hij heeft of als hij informatie krijgt over een mogelijk zedendelict gepleegd door een medewerker van de school tegen een minderjarige leerling, volgens de wettelijke verplichting, aan het bestuur.

Artikel 3. De Vertrouwenspersoon

1. Het bestuur benoemt ten minste een externe vertrouwenspersoon, die net als de klachtcontactpersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De klager kan ervoor kiezen zich rechtstreeks te wenden tot de externe vertrouwenspersoon.
3. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (artikel 4).
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het formeel indienen van een klacht.
6. De vertrouwenspersoon informeert en verwijst de klager, indien noodzakelijk of wenselijk, naar instanties of instellingen die de klager kunnen helpen bij het oplossen van de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht (als de klager daar om verzoekt). Indien gewenst, begeleidt hij klager bij de verdere procedure en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
8. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de consequenties van de mogelijke vervolgstappen zodat klager een weloverwogen keuze kan maken. Op verzoek van de klager kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren bij het maken van een keuze.

9. De vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.

10. De vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgspraken en vervolgstappen. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden bewaard.

11. De vertrouwenspersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid en integriteit in acht bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid verneemt, behoudens wanneer een groter belang wordt geschaad, naar de beoordeling van de vertrouwenspersoon. Deze plicht vervalt niet nadat zijn taak als vertrouwenspersoon is beëindigd. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de klager geïnformeerd over welke informatie aan wie wordt verstrekt en met welk doel.

12. De vertrouwenspersoon kan het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren (indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven) over het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag en klachtenreductie.

14. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bestuur.

Artikel 4. Benoemingsadviescommissie

1. De benoemingsadviescommissie wordt gevormd door het bestuur en bestaat uit ten minste: een lid van of namens het bestuur, een lid uit de personeelsgeleding van de GMR en een lid uit de oudergeleding van de GMR.

2. De benoemingsadviescommissie voert de wervings- en selectieprocedure van de externe vertrouwenspersoon.

3. De benoemingsadviescommissie draagt een kandidaat voor de functie van vertrouwenspersoon ter benoeming voor aan het bestuur.

Artikel 5. Het indienen van een klacht bij het bestuur

1. De klager kan zijn klacht schriftelijk per brief of email indienen bij de secretaris van het bestuur. De actuele contactgegevens staan op de site van SPO Utrecht. www.spoutrecht.nl.

2. Het klaagschrift bevat tenminste:

a. de naam en het adres van de klager;

b. de naam van beklagde

c. de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;

d. de datum waarop het klaagschrift is geschreven.

e. de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;

f. een omschrijving van de klacht, waarbij duidelijk is beschreven welke reden(en) er ten grondslag ligt of liggen aan de klacht.

g. een kopie van stukken die te maken hebben met de klacht;

3. Het klaagschrift is opgesteld in het Nederlands.

4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing, die als probleem wordt ervaren, te worden ingediend.

5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde of de vertrouwenspersoon van SPO Utrecht.

6. Het bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen twee weken het klaagschrift aan te vullen.
8. Het bestuur kan besluiten om de klacht niet zelf in behandeling te nemen, het bestuur verwijst de klager in dat geval naar de LKC.

Artikel 6. Behandeling van de klacht door het bestuur

1. Het bestuur brengt degene tegen wie de klacht is gericht (de beklagde) schriftelijk op de hoogte van de inhoud van de klacht.
2. Het bestuur laat zowel klager als beklagde schriftelijk weten welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Klager en beklagde krijgen de gelegenheid hun zienswijze mondeling naar voren te brengen in een (bij voorkeur gezamenlijke) zitting.
4. Het bestuur kan mediation voorstellen om klager en beklagde tot een oplossing te laten komen. De mediation heeft een opschortende werking voor de behandeling van de klacht.
5. Het bestuur streeft ernaar binnen vier weken na indiening van de klacht, tot een afronding van de klachtenbehandeling te komen. Klager en beklagde ontvangen schriftelijk en met redenen omkleed het oordeel van het bestuur over de gegrondheid van de klacht. Als het bestuur het niet lukt binnen vier weken tot een oordeel te komen, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde. Het bestuur laat dan aan klager en beklagde weten binnen welke termijn het bestuur zijn standpunt bekend zal maken.
6. Voor de berekening van de in lid 5 genoemde termijn van vier weken, worden de geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
7. Als de behandeling van de klacht door het bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door de Landelijke Klachtencommissie.

1. SPO Utrecht heeft haar scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030-2809590, E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl
Op behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:
<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po>.
2. Indien blijkt dat klager geen of onvoldoende pogingen heeft gedaan om de klacht binnen SPO Utrecht (op school of bij het bestuur) aan de orde te stellen, kan de LKC de klacht voorleggen aan de betreffende school of het bestuur. De LKC vraagt SPO Utrecht of er mogelijkheden zijn intern tot een oplossing te komen. De LKC neemt de klacht alsnog in behandeling als er binnen 14 dagen geen oplossing is bereikt. De LKC kan, naar eigen inzicht, een voorstel tot mediation aan partijen voorleggen.
3. Het bestuur en personeelsleden in dienst van SPO Utrecht zijn verplicht de LKC informatie te verstrekken als de LKC daarom verzoekt. Over dit verzoek en de informatieverstrekking houden het bestuur en de personeelsleden vertrouwelijkheid in acht.
4. De klachtencommissie geeft advies aan het bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. *overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten*
5. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC laat het bestuur aan de klager, de

beklaagde, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk en met redenen omkleed weten, of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De uitspraak van de LKC wordt bijgesloten, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

6. De termijn uit lid 5 kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en de LKC.

Artikel 8: Intrekken van een klacht.

Klager kan tijdens de klachtenbehandeling van zowel artikel 6 als artikel 7 de klacht intrekken. Het bestuur (op grond van artikel 6) of de klachtencommissie (op grond van artikel 7) laten schriftelijk aan de aangeklaagde (het bestuur) en de directeur van de betrokken school weten dat de klacht is ingetrokken.

Artikel 9. Informeren medezeggenschapsorgaan.

Het bestuur informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht *gegrond* is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Bij het verstrekken van informatie aan de MR moet het bestuur de Wet bescherming persoonsgegevens in acht nemen. Dit kan betekenen dat de uitspraak wordt geanonimiseerd.

Artikel 10. Vertrouwelijkheid.

1. Iedereen die bij het opvangen, indienen of het behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 11. Wijziging van het reglement.

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 12. Informatie over de klachtenregeling

1. Het bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage.
 2. Het bestuur stelt de directie op de hoogte van deze regeling.
 3. De directie zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de contactgegevens van de klachtcontactpersoon en de vertrouwenspersoon bekend zijn door deze op te nemen in de schoolgids en te vermelden op de website van de school.
- Het bestuur zorgt ervoor dat deze informatie vermeld staat op de website van SPO Utrecht.

Artikel 13. Overige bepalingen.

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling SPO Utrecht' en vervangt de klachtenregeling SPO Utrecht 2003.
3. De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die gevoerd kan worden tegen een besluit van het bestuur in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).