



Algemene klachtenregeling

status: vastgesteld beleid

april 2012

Algemene klachtenregeling

Inleiding

Op elke school binnen PCBO Tytsjerksteradiel dient een klachtenregeling ingevoerd te zijn voor ouders en personeel¹. Het gaat om een laagdrempelige voorziening voor klachten over het College van Bestuur en allen die in de school werkzaam zijn. Het College van Bestuur van PCBO Tytsjerksteradiel heeft vanzelfsprekend gehoor geven aan deze wettelijke verplichting.

Op grond van de Wet primair voortgezet onderwijs dient elk bevoegd gezag een brede algemene klachtenregeling te hebben. In de nu opgestelde algemene klachtenregeling is de beperkte klachtenregeling voor seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten mede begrepen. Daarmee is uniformiteit in de behandeling van klachten, van welke aard ook, gewaarborgd. Met deze uniformiteit wordt beoogd een voor ieder zo helder mogelijke procedure tot stand te brengen. De door het College van Bestuur vastgestelde algemene klachtenregeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft.² Bij de opstelling ervan is gebruik gemaakt van landelijke modellen.

Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Die kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het College van Bestuur en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

De algemene klachtenregeling is alleen van toepassing als andere mogelijkheden om gehoor te vinden voor een klacht zijn uitgeput. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel 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.

Als bevoegd gezag zijn we aangesloten bij de landelijke p.c. klachtencommissie. Daarmee wordt beoogd een professionele behandeling te waarborgen van de advisering over de gegrondheid van de ingediende klacht en van de advisering over eventueel te treffen maatregelen.

Dit biedt ten opzichte van de klager tevens het voordeel dat bij het onderzoek van de klacht en de advisering aan het College van Bestuur sprake is van een zo groot mogelijke onafhankelijkheid - ook al is het het bevoegd gezag dat uiteindelijk de beslissing neemt.

Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie van de Besturenraad PCO betekent tevens instemming met en overneming van het Reglement van deze commissie. Dit betekent dat de thans voorgelegde algemene klachtenregeling beperkt kan blijven tot die aangelegenheden waarin het reglement van de landelijke commissie niet voorziet. De algemene klachtenregeling draagt dan ook een sober karakter.

De klachtenregeling voorziet in de mogelijkheid dat in bepaalde eenvoudige gevallen het bevoegd

¹ De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd. Per deze datum zijn het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht ingevoerd. De inwerkingtreding van deze zgn. Kwaliteitswet betekent onder meer dat schoolbesturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

² Kort gezegd komt het erop neer dat de definitie van de begrippen klacht, klager en aangeklaagde zijn opgerekt in vergelijking met de eisen die de Kwaliteitswet stelt. Daarnaast is het mogelijk dat ook een ex-leerling een klacht indient. Bovendien is het mogelijk dat ook over gedragingen van anderen dan het bestuur en personeel geklaagd kan worden.

gezag zelf de klacht kan afhandelen. Hoe eenvoudig een klacht ook is, het blijft een klacht met alle privacy-gevoeligheid van dien.

Tot slot

De algemene regeling moet ervoor zorgen dat klachten zoveel mogelijk op school tot een oplossing worden gebracht. Het kan hierbij overigens ook gaan om klachten over het gedrag of beslissingen ten opzichte van andere ouders of leerlingen. Een (wettelijk verplichte) klachtencommissie (minimaal drie leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter) behandelt de klachten, tenzij het College van Bestuur van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. In het hierna volgende reglement is één en ander nader uitgewerkt.

BESLUIT

Het College van Bestuur van de Vereniging voor PCBO Tytsjerksteradiel besluit:

- gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- gehoord de instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad van PCBO Tytsjerksteradiel in juni 2012
- de algemene klachtenregeling PCBO Tytsjerksteradiel vast te stellen;
- zich aan te sluiten bij de landelijke klachtencommissie voor het protestants christelijk onderwijs, ingesteld door de Besturenraad p.c. onderwijs te Voorburg;

Burgum, 14 juni 2012

J. Sijtsema
Voorzitter CvB

H. 1. Begripsbepalingen

Artikel 1 Definities

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertise-centra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in Artikel 4;
- c. 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 College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: een op schrift gestelde mededeling inhoudende een afwijzend oordeel over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde,
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in Artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in Artikel 3;
- g. 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 College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. College van Bestuur: bevoegd gezag van de onder zijn beheer ressorterende scholen;
- i. schoolraad: een statutair ingesteld orgaan binnen de vereniging dat belast is met adviserende taken op het gebied van organisatie, identiteit, personeelszaken en materiële zaken

H. 2. Behandeling van de klachten

§ 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. De directeur is bevoegd de contactpersoon te benoemen, te schorsen en te ontslaan.

§ 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Er is ten minste één vertrouwenspersoon binnen de Vereniging die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht op voldoende gronden berust voor verdere behandeling. Hij heeft verder tot taak na te gaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de eventuele door het College van Bestuur te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd. De plicht geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het College van Bestuur en politie / justitie.

§ 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. De Vereniging sluit zich aan bij de landelijke klachtencommissie ingesteld door de Besturenraad p.c. onderwijs te Voorburg, hierna te noemen klachtencommissie. In dezen is het betreffende reglement van instelling van de landelijke klachtencommissie voor het protestants christelijke onderwijs van toepassing.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.

Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

Van toepassing is het reglement landelijke klachtencommissie voor het protestants christelijk onderwijs.

Artikel 6 Zittingsduur klachtencommissie

Van toepassing is het reglement landelijke klachtencommissie voor het protestants christelijk onderwijs.

§ 4 Indienen van een klacht

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij het College van Bestuur of bij de klachtencommissie.
- 2.. Indiening van een klacht geschiedt door de klager zelf dan wel door tussenkomst van de contactpersoon en/of de vertrouwenspersoon.
3. Een klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend; als een klacht betrekking heeft op een gedraging of beslissing die meer dan een jaar daarvoor heeft plaatsgevonden, is het College van Bestuur of de klachtencommissie bevoegd de klacht alsnog te ontvangen.
4. Indien een klacht wordt ingediend bij het College van Bestuur zendt deze de klacht zo spoedig mogelijk naar de klachtencommissie ter behandeling en om advies tenzij artikel 8 lid 1 van toepassing is.

Artikel 8 Afhandeling van een klacht door het College van Bestuur

1. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie;
2. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
3. Het College van Bestuur stuurt de klacht naar de vertrouwenspersoon met verzoek om advies. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld;
4. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen;
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het College van Bestuur, zendt de ontvanger de klacht aanstonds door naar het College van Bestuur. Hij doet hiervan schriftelijke mededeling aan de klager. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht;
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde;
7. Het College van Bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht, tenzij de klacht betrekking heeft op het College van Bestuur of een lid van het College van Bestuur;
8. Wanneer het College van Bestuur besluit de klacht zelf af te handelen, neemt het binnen vier weken een beslissing;
9. De beslissing als bedoeld in het vorige lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde en de klager in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

Artikel 9 Intrekken van de klacht

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

Artikel 10 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend;
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de vertrouwenspersoon als bedoeld in Artikel 7, eerste lid, of door de klager een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt. Bij weigering van ondertekening van een van een mondeling ingediende klacht gemaakt verslag, wordt de klacht niet in behandeling genomen;
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht en van de feitelijke gebeurtenissen die aanleiding hebben gegeven tot de klacht.
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 College van Bestuur en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 11 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

§ 5 Besluitvorming door het College van Bestuur

Artikel 12 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee 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 mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten;
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

H. 3. Slotbepalingen

Artikel 13 Openbaarheid

1. Het College van Bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage door opname hiervan in het integraal beleidsplan.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden door opname van informatie in de schoolgids op de hoogte van deze regeling.

Artikel 14 Evaluatie

Gehoord hebbende de contactpersonen, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, evalueert het College van Bestuur deze regeling om de drie jaar, tenzij het College van Bestuur anders bepaalt.

Artikel 15 Wijziging van het reglement

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

Artikel 16 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Algemene klachtenregeling PCBO Tytsjerksteradiel".
5. Met de inwerkingtreding van deze regeling vervallen alle voorgaande klachtenregelingen.

Bijlage 1: Algemene toelichting

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459).

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het College van Bestuur en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het College van Bestuur en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het College van Bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in Artikel 7, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in Artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per Bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. Vooralsnog kiest het College van Bestuur van PCBO Tytsjerksterdiel voor de aanstelling van één vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het College van Bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is bekend bij en toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 3, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de ingebrachte klacht op voldoende gronden berust voor verdere behandeling of dat de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen.

Nadat de vertrouwenspersoon kennis heeft genomen van de klacht, kan hij de klager adviseren over de verder te volgen procedure. Daarbij zijn afhankelijk van de ernst van de klacht, verschillende opties mogelijk t.w.: geen klacht indienen, de klacht indienen bij de klachtencommissie, de klacht indienen bij het College van Bestuur, dan wel aangifte doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het College van Bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/-verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4

Het College van Bestuur heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de landelijke pc-klachtencommissie. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het College van Bestuur gezamenlijk. De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het College van Bestuur over de

voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Artikel 8, eerste lid

Indien de klager dit wenst, dient het College van Bestuur aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 8, vierde lid

Het College van Bestuur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.

Artikel 8, zesde lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 9

Als de klager de klacht intrekt, kan het College van Bestuur besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het College van Bestuur.

Artikel 10, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het College van Bestuur anders beslist.

Artikel 12

Het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Artikel 12, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen.

Artikel 13

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan één en ander in een folder worden opgenomen.

Tekst van Artikel 11 lid b van de Wet op het Primair Onderwijs: Klachtenregeling

1. Ouders dan wel verzorgers, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.
2. Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. Deze regeling vermeldt in ieder geval:
 - a. de instelling van een klachtencommissie, die klachten behandelt,
 - b. de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht,
 - c. de termijn waarbinnen de klager een klacht kan indienen en
 - d. de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel, bedoeld in het zesde lid, en hoe bij noodzakelijke afwijking van deze termijn wordt gehandeld.
3. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.
4. Deze regeling
 - a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag en
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
5. De klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid:
 - a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
 - b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.
7. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a. binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
8. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
9. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.