

KLACHTENREGELING AMOS

(daar waar in de regeling hij of zijn staat vermeld, dient ook zij of haar te worden gelezen)

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

In de klachtenregeling wordt beschreven hoe binnen AMOS met klachten wordt omgegaan. Het uitgangspunt is dat een klacht altijd eerst wordt besproken met degene die er direct bij betrokken is en/of met de schoolleiding. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan het College van Bestuur van AMOS. Levert dit niet het gewenste resultaat op, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs, Beroepsonderwijs en Volwasseneducatie. Dit is een van de commissies van de GCBO (Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs) waarbij AMOS is aangesloten.

Het staat de klager vrij de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De commissie hecht er aan dat een klacht eerst wordt besproken met degene om wie het gaat, met de schoolleiding of met het bestuur. De klachtencommissie vindt het belangrijk dat dit eerst is gebeurd.

De klachtenregeling is van toepassing op ouders, leerlingen en medewerkers.

HOOFDSTUK 2 BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. het bevoegd gezag: het College van Bestuur van AMOS;
 - b. school: een school vallend onder de Stichting Amsterdamse Oecumenische Scholengroep (AMOS) en als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs(WPO);
 - c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor een school of het bevoegd gezag die/dat een klacht heeft ingediend;
 - d. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor een school of voor het bevoegd gezag tegen wie een klacht is ingediend;
 - e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - h. klachtencommissie: de klachtencommissie als genoemd in hoofdstuk 3 bij artikel 14 als bedoeld in artikel 14c van de Wet op het Primair Onderwijs.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN KLACHTEN

De contactpersoon op school

Artikel 2 Aanstelling, taak en bevoegdheden contactpersonen op de scholen

1. Er is op iedere school ten minste één (vertrouwens)contactpersoon. Deze persoon maakt geen deel uit van de directie.
2. De (vertrouwens)contactpersoon wordt door de directie van de school benoemd, na bespreking van het voornemen daartoe met de MR, en ontvangt bij aanvang van zijn werkzaamheden het handboek voor contactpersonen van AMOS.
3. De (vertrouwens)contactpersoon draagt er via presentaties in klassen, op de algemene ouderavonden op school en tijdens personeelsbijeenkomsten zorg voor dat iedereen binnen de school op de hoogte is van de klachtenprocedure en van zijn rol als centraal meldpunt voor schoolse zaken.
4. De (vertrouwens)contactpersoon is bij (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag (zoals seksuele intimidatie) op school door medewerkers naar leerlingen op grond van de wettelijke Meldplicht verplicht zijn kennis te melden bij zijn leidinggevende en/of bestuur. Binnen deze kaders neemt de (vertrouwens)contactpersoon bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en hanteert, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, daarbij de regels van de vertrouwelijkheid zoals zijn opgenomen in het handboek contactpersonen AMOS.
5. De (vertrouwens)contactpersoon treedt op als eerste aanspreekpunt voor klagers die een klacht hebben over schoolse zaken. Hij draagt zorg voor de eerste opvang van klagers, 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.
6. Indien nodig verwijst de (vertrouwens)contactpersoon naar voorover daarvoor in aanmerking komend de externe vertrouwenspersoon, interne hulpverlening op school e externe instanties.
7. De (vertrouwens)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.
8. De (vertrouwens)contactpersoon registreert de meldingen/klachten die hij in zijn functie verneemt op datum, ondernomen acties en resultaat.
9. De (vertrouwens)contactpersoon brengt jaarlijks in februari over het afgelopen kalenderjaar aan het bevoegd gezag geanonimiseerd en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit over het aantal, de aard en afwikkeling van de ingediende meldingen/klachten over schoolse zaken
10. T.b.v. de jaarlijkse rapportage van de school in het kader van sociale veiligheid (Arbo-zaken) brengt hij tevens verslag uit van andere werkzaamheden in het kader van uitgevoerde taken als (vertrouwens)contactpersoon. Hij stelt daarbij trends en knelpunten vast.
11. De vertrouwens(contactpersoon) heeft voor de uitoefening van de taken recht op inzage in relevante, schoolbrede stukken, zoals het klachtenreglement, kwaliteitsbeleid en schoolveiligheidsbeleid;

De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Benoeming, taken en bevoegdheden vertrouwenspersonen

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee externe vertrouwenspersonen. Klagers kunnen zelf beslissen welke vertrouwenspersoon zij willen raadplegen. De vertrouwenspersoon die door een klager geraadpleegd wordt, functioneert als aanspreekpunt voor de 'klager(s)'. Indien wenselijk/nodig is de andere vertrouwenspersoon beschikbaar voor de 'aangeklaagde(n)'.
2. Het bevoegd gezag besluit tot het aangaan van de samenwerking met een externe vertrouwenspersoon voor een bepaalde periode en kan de aangegane samenwerking beëindigen.
3. De vertrouwenspersoon heeft als eerste taak klagers op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen bij het vinden van de juiste weg om tot een oplossing van hun klacht te komen.
4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet gebonden aan de wettelijke Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag zoals deze geldt voor alle medewerkers van het bestuur;
5. De vertrouwenspersoon tot wie de klager(s) zich richt(en) gaat, met instemming van de klager(s), na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager(s) desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
6. De vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van de functie de volgende bevoegdheden:
 - a. het voeren van gesprekken en corresponderen met de klager;
 - b. het recht op toegang in de scholen en AMOS Bureau;
 - c. het recht om gesprekken te voeren met betrokkenen, aan wie vooraf verzocht wordt de bepalingen van de geheimhouding in acht te nemen;
7. De vertrouwenspersoon onderhoudt contact met de klager(s) om te bezien of het indienen van de klacht (op korte termijn) leidt tot eventuele repercussies voor de klager(s) en of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
8. De vertrouwenspersoon verwijst de klager(s), indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere interne en/of externe (hulp) instanties.
9. De vertrouwenspersoon bewaakt de klachtbehandeling en geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten mits daarmee zijn primaire taak om klagers op te vangen niet in het geding komt.
10. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en 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.
11. De vertrouwenspersoon registreert de meldingen/klachten die hij in zijn functie als vertrouwenspersoon verneemt.
12. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks in februari aan het bevoegd gezag anoniem en op hoofdlijnen schriftelijk verslag uit van de ingediende meldingen/klachten en van hun werkzaamheden. Zij stellen op basis van hun bevindingen trends en knelpunten vast, evalueren het takenpakket en de bekendheid die scholen en bevoegd gezag geven aan het bestaan van de interne contactpersonen, externe vertrouwenspersonen en de klachtenregeling. Daarnaast evalueren zij tijdens de jaarlijkse mondelinge evaluatie de werkwijze van interne en externe klachtbehandelaren en doen zij voorstellen over nieuw/aan te passen beleid.

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen van AMOS staan vermeld op de website van AMOS: www.amosonderwijs.nl

De procedure bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

Artikel 4 Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

1. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag (College van Bestuur AMOS)
Contactgegevens College van Bestuur AMOS:
AMOS, Amsterdamse Oecumenische Scholengroep
College van Bestuur
Postbus 9646
1006 GC Amsterdam
T 020 – 410 68 10
E secretariaat@amosonderwijs.nl
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.
3. Het bevoegd gezag wijst de klager op de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te raadplegen.
4. Indien het bevoegd gezag (van mening is dat hij) de klacht niet zelf af kan/wil handelen kan hij van de mogelijkheid gebruik maken om de klacht te laten onderzoeken door en advies te vragen aan de externe klachtencommissie.
5. Indien de klacht die voor het College van Bestuur bestemd is wordt ingediend bij een andere medewerker van het AMOS Bureau, verwijst de ontvanger de klager direct door naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan tijdens het afhandelen van de klacht of in afwachting van het onderzoek en advies van de externe klachtencommissie (zie lid 4) een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van een klacht deelt het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde en directeur van de betrokken school binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij een klacht onderzoekt, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit achterweg te laten.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 5 Inhoud van de klacht

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend en te worden ondertekend door de klager.
2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het bevoegd gezag anders besluit.
3. Mocht het voor de klager niet te realiseren zijn een klacht schriftelijk in te dienen, dan zal van een mondeling ingediende klacht bij het bevoegd gezag een verslag worden gemaakt. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen ondertekend en verzonden door het bevoegd gezag. De klager heeft vijf werkdagen de gelegenheid om eventuele door hem geconstateerde onjuistheden te melden bij (de afgevaardigde van) het bevoegd gezag.
4. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;

- b. de dagtekening en ondertekening;
 - c. een concrete omschrijving van de klacht.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 4, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, wordt dit door de klager schriftelijk aan het bevoegd gezag meegedeeld.
2. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 7 Vooronderzoek

1. Het bevoegd gezag is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Het bevoegd gezag kan daartoe deskundigen inschakelen.
2. Van de klager wordt verwacht dat hij eenvoudige klachten of klachten met een duidelijk onderwijskundig pedagogisch en didactisch karakter in eerste instantie op school meldt bij- en bespreekt met de leerkracht en/of (locatie)directeur. De (locatie)directeur stuurt de melding/klacht door naar het bevoegd gezag indien blijkt dat de klacht gevoeliger en/of complexer is dan in eerste instantie was ingeschat.

Artikel 8 Hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde

Hoor en wederhoor door bevoegd gezag:

1. Indien een klacht wordt ingediend bepaalt de voorzitter van het bevoegd gezag plaats en tijdstip waarop de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld door (een afgevaardigde van) het bevoegd gezag te worden (weder) gehoord. Hoor en wederhoor zal plaatsvinden binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
3. Het bevoegd gezag kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon en/of iemand anders die klager/aangeklaagde steunt 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.
5. Van zittingen waarin klager(s) en aangeklaagde(n) door (een afgevaardigde van) het bevoegd gezag worden gehoord wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een samengevatte zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

6. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen voor gezien en/of akkoord ondertekend en verzonden door (de afgevaardigde van) het bevoegd gezag.
7. Klager en aangeklaagde hebben vijf werkdagen de gelegenheid om eventuele door hen geconstateerde onjuistheden in de schriftelijke weergave van het hoor/wederhoor te melden bij (de afgevaardigde van) het bevoegd gezag met wie het hoor/wederhoor heeft plaatsgevonden.

Artikel 9 Bijstand voor de aangeklaagde

Indien een aangeklaagde zich tot het bevoegd gezag of een vertrouwenspersoon wendt, wordt als volgt gehandeld:

1. De aangeklaagde ontvangt desgevraagd een exemplaar van deze klachtenregeling.
2. Afhankelijk van de soort klacht/situatie, wordt de aangeklaagde geadviseerd contact op te nemen met bijvoorbeeld de bedrijfsmaatschappelijk werker van de arbodienst waarmee AMOS samenwerkt of met Algemeen Maatschappelijk Werk.
3. Indien de aangeklaagde aangeeft om begeleid te worden door een externe vertrouwenspersoon, verwijst het bevoegd gezag (voor zover daar bekend) naar de vertrouwenspersoon die zich nog niet heeft beziggehouden met het ondersteunen van klager(s) in deze kwestie.
4. Indien een klacht 'ongegrond' of 'ongegrond op onjuiste en/of valse gronden' blijkt te zijn, heeft de (vals) beschuldigde aangeklaagde recht op rehabilitatie en worden maatregelen genomen tegen de indiener van een klacht.

Artikel 10 Beraadslaging, beslissing en advies

1. Het bevoegd gezag beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. Het bevoegd gezag rapporteert zijn bevindingen, beslissingen en/of adviezen schriftelijk aan klager(s), aangeklaagde(n) en de directeur van de school, binnen vier weken nadat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Indien nodig kan deze termijn worden verlengd indien het belang van het onderzoek hierom vraagt. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de school.
3. Het bevoegd gezag deelt zijn bevindingen, beslissingen en adviezen gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de school.
4. Het bevoegd gezag kan in zijn advies tevens een aanbeveling doen over de door de directeur van de school te treffen maatregelen.

Artikel 11 Niet-deelneming aan de behandeling van een klacht

(Afgevaardigden van) het bevoegd gezag (nemen) neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij (hun) zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn. Indien de positie van de bestuurder onderdeel van de klacht is, dan beslist de voorzitter RvT wie de klacht in behandeling neemt.

Artikel 12 Beslissing bevoegd gezag over maatregelen

1. Binnen vier weken na het toepassen van hoor en wederhoor door het bevoegd gezag deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en, de directeur van school schriftelijk gemotiveerd mee wat hij besloten heeft en/of hij maatregelen neemt en zo ja welke.
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 directeur van de school.

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.

Regels voor geheimhouding

Artikel 13 Bepalingen ten aanzien van geheimhouding

1. De leden van de (school)organisatie die bij de klacht zijn betrokken, de (vertrouwens) contactpersonen van de scholen, de externe vertrouwenspersonen en de (afgevaardigden van) leden van het bevoegd gezag nemen bij de behandeling van de klacht de grootste zorgvuldigheid in acht.
2. Zij zijn verplicht zich te houden aan de 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 politie/justitie.
4. Interne en externe deskundigen die geraadpleegd worden, zullen vooraf worden verzocht deze bepalingen inzake de geheimhouding in acht te nemen.

De externe Landelijke Klachtencommissie

Artikel 14 Taken, procedure en contactgegevens van de externe klachtencommissie

1. AMOS is aangesloten bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs GBCO). Klachten van ouders, leerlingen of medewerkers kunnen worden voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs, Beroepsonderwijs en Volwasseneducatie.
De klachtencommissie onderzoekt een klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
2. De commissie geeft naar aanleiding van de klacht 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.

Informatie over de klachtenprocedure is te vinden op www.gcbo.nl / [werkwijze externe klachtenprocedure](#)

Contactgegevens

Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk PO, VO, BVE
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
T 070 – 386 16 97
E info@kringenrechtspraak.org

Rehabilitatie

Artikel 15 Rehabilitatie van een vals beschuldigde aangeklaagde

1. Indien het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie na onderzoek tot de overtuiging is gekomen dat de klacht 'ongegrond' of 'ongegrond op onjuiste en/of valse gronden' is, kan de (onjuist en/of vals) beschuldigde een rehabilitatietraject worden aangeboden.
2. 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 klacht ongegrond is wegens gebreke aan bewijs.

Artikel 16 Maatregelen tegen een vals beschuldigende klager

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

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 17 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school en op het AMOS Bureau ter inzage, plaatst deze regeling op de website van AMOS en 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.

Artikel 18 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, 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 vertrouwenspersonen, met inachtneming van de vigerende bepalingen inzake medezeggenschap.

Artikel 20 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling AMOS'.
3. De Klachtenregeling treedt in werking op de dag volgend op de dag waarop de regeling door het College van Bestuur is vastgesteld.

De GMR heeft Ingestemd met de klachtenregeling.

Het College van Bestuur heeft de Klachtenregeling vastgesteld in zijn vergadering van