

Als u een klacht hebt over de school....

Het kan altijd gebeuren: als leerling, ouder of personeelslid bent u ontevreden over een beslissing of het gedrag van iemand op school. Als u er niet uit komt met de persoon in kwestie of met de schoolleiding, kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Daar is een zorgvuldige procedure voor. Die moet ervoor zorgen dat klachten zo goed mogelijk worden beoordeeld. Het doel is dat niet alleen de klager maar ook de school daar beter van wordt: als het goed is, lost de school de klachten zelf op en leert ze ervan. Hieronder leest u hoe de procedure in zijn werk gaat.

Wie kan klagen bij de klachtencommissie?

Iedereen die op een of andere manier bij de school betrokken is, kan een klacht indienen. Dat zijn niet alleen de leerlingen en hun ouders, maar ook leraren, de directeur of de rector. Ook leerlingen die al van school zijn én hun ouders kunnen bij de klachtencommissie terecht.

Over wie kan ik klagen?

Uw klacht moet gaan over iemand die bij de school betrokken is. Dat kan zijn de directeur of rector van de school, het schoolbestuur, een leerkracht, een leerling, een ouder, een vrijwilliger, stagiaire, conciërge, ander ondersteunend personeel of overblijfkraft.

Wanneer kan ik bij de klachtencommissie terecht?

U kunt bij de klachtencommissie terecht als u wilt klagen over een beslissing of het gedrag van iemand die bij de school betrokken is. De school moet wel bij de klachtencommissie aangesloten zijn. Of dat zo is, kunt u nalezen in de schoolgids.

De klachtencommissie raadt u altijd aan om uw klacht eerst te bespreken met degene om wie het gaat, of met de schoolleiding. Als dat niet is gebeurd, kan het zijn dat de klachtencommissie uw klacht nog niet behandelt.

Als u er met de persoon in kwestie of de schoolleiding niet uit komt, komt u meestal terecht bij de vertrouwenspersoon van het bestuur. Samen met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten naar de klachtencommissie te stappen. U kunt dat ook zelfstandig doen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

Denkt u er wel aan dat u uw klacht indient binnen een jaar nadat de situatie waar de klacht over gaat, begon te spelen. Alleen in heel bijzondere gevallen maakt de klachtencommissie hierop wel eens een uitzondering, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was om een klacht eerder in te dienen.

Zijn er ook klachten die de commissie niet behandelt?

Voor sommige soorten klachten kunt u niet bij de klachtencommissie terecht. Bijvoorbeeld als het gaat om een arbeidsconflict tussen een personeelslid en het bestuur van de school. Dient u toch een klacht in die daarover gaat, dan krijgt u een brief van de klachtencommissie waarin staat dat u naar de Commissie van Beroep of de rechtbank kunt stappen. De procedure bij de klachtencommissie is daarmee beëindigd.

Hoe moet ik mijn klacht indienen?

U moet uw klacht op schrift stellen en ondertekend naar de commissie sturen. Per e-mail kan ook, maar dan moet uw ingescande handtekening er wel onder staan. Als het u echt niet lukt om een brief of e-mail te schrijven, kunt u opbellen voor een afspraak om uw klacht te komen vertellen. Het secretariaat schrijft uw klacht op en stuurt u de tekst toe. Als u het ermee eens bent, moet u het verslag ondertekenen en naar de commissie terugsturen.

Wat moet er allemaal in mijn klacht staan?

In de brief waarin u uw klacht uitlegt, moeten in ieder geval deze dingen staan:

- uw naam en adres
- een precieze omschrijving van de klacht: over wie gaat uw klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken?
- de naam en het adres van de school en eventueel de persoon over wie uw klacht gaat
- plaats, datum en handtekening

Als een of meer van deze dingen ontbreken, krijgt u van de voorzitter van de commissie een bepaalde tijd om de gegevens alsnog aan te leveren. Doet u dat niet binnen die termijn, dan kan de commissie besluiten om de klacht niet te behandelen.

De commissie ontvangt ook graag alle papieren die met uw klacht te maken hebben. Die helpen de commissie om uw klacht goed te begrijpen.

Wat doet de klachtencommissie met mijn klacht?

De klachtencommissie beoordeelt uw klacht zo eerlijk mogelijk. Hieronder beschrijven we stap voor stap hoe dat gaat. Uw klacht kan leiden tot een advies van de klachtencommissie aan de school om bepaalde dingen te verbeteren of anders aan te pakken. De klachtencommissie kan zelf geen maatregelen nemen om op de school dingen te veranderen.

DE PROCEDURE

1. De klachtencommissie heeft uw klacht ontvangen

U krijgt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Dat betekent nog niet dat de commissie uw klacht in behandeling neemt. Daarover beslist de commissie apart.

2. De commissie neemt uw klacht in behandeling

Het duurt meestal twee weken voordat de commissie met de behandeling van uw klacht begint. De eerste stap is dat de verweerder (in ieder geval de directie en het schoolbestuur) uw klaagschrift en de eventuele bijlagen krijgt toegestuurd.

Ook laat de commissie het bestuur, de schoolleiding en eventueel degene over wie u hebt geklaagd, weten dat zij een klacht in behandeling heeft genomen. De commissie vraagt daarbij aan bestuur, schoolleiding en eventueel de aangeklaagde wat zij allemaal al hebben gedaan om de klacht in de school op te lossen. Deze informatie moet binnen veertien werkdagen bij de commissie binnen zijn.

Alle brieven en andere stukken die u aan de commissie stuurt, gaan zonder wijzigingen ook naar alle anderen die bij de klacht betrokken zijn. Omgekeerd krijgt u ook alle stukken die de verweerder bij de commissie heeft ingediend.

Het kan zijn dat u beslist niet wilt dat bepaalde stukken ook de aangeklaagde onder ogen komen. Dan kunt u de commissie vragen om die niet door te sturen. De voorzitter beslist daarover.

Als de voorzitter vindt dat er geen reden is voor geheimhouding, krijgt u de stukken terug en betreft de commissie die niet bij de behandeling. U kunt dan besluiten de stukken opnieuw

naar de commissie te sturen, maar dan zonder om geheimhouding te vragen. Het kan ook zijn dat de commissie zelf beslist dat ze bepaalde stukken die zij heeft opgevraagd, niet naar de klager en aangeklaagde doorstuurt. Denk bijvoorbeeld aan stukken die gevoelige informatie bevatten, zoals een personeelsdossier of een psychologisch rapport. Als de commissie zulke stukken geheimhoudt, meldt ze dat in haar advies.

Vertrouwelijkheid

Zeker zolang de gegrondheid van ingediende klacht(en) niet vaststaat, is het van belang dat alle betrokkenen vertrouwelijk omgaan met het gegeven dat er tegen iemand een klachtonderzoek loopt. De Commissie kan deze vertrouwelijkheid alleen waarborgen voor zover het de Commissie en het secretariaat zelf betreft. Zij dringt er in dat verband altijd bij alle betrokkenen op aan die vertrouwelijkheid ook in acht te nemen.

3. a. De commissie organiseert een hoorzitting

Ongeveer vier tot zes weken nadat de aangeklaagde op uw klacht heeft gereageerd, prikt de commissie een datum voor een hoorzitting. Tijdens een hoorzitting krijgen u, het bestuur, de schoolleiding en de aangeklaagde de kans om zich uit te spreken over de klacht.

Informatie die u belangrijk vindt voor de hoorzitting, kunt u tot drie werkdagen vóór de geplande datum insturen.

Hoorzittingen worden meestal gehouden in Utrecht, Rotterdam, Haren of Leeuwarden en beginnen meestal om 19.00 uur.

b. De commissie behandelt de klacht schriftelijk

Als de commissie het niet nodig vindt om een hoorzitting te houden, kan ze de klacht schriftelijk behandelen. Als u het daar niet mee eens bent of de aangeklaagde daar bezwaar tegen heeft, kan de voorzitter van de commissie besluiten om toch een hoorzitting te houden. Dat doet hij alleen als hij de bezwaren terecht vindt.

Bij een schriftelijke behandeling krijgt de aangeklaagde ook veertien werkdagen de tijd om op de klacht te reageren. Daar moet u als klager binnen twee weken weer een reactie op geven. Dat heet de repliek. Tenslotte kan de aangeklaagde nog een weerwoord geven, de zogeheten dupliek.

4. Getuigen of deskundigen oproepen

Als klager kunt u getuigen of deskundigen naar de hoorzitting laten komen. Zij kunnen uw klacht ondersteunen. Als u wilt dat er een getuige of deskundige bij de hoorzitting aanwezig is, moet u de naam of namen uiterlijk drie dagen voor de zitting aan de commissie doorgeven; getuigen kunnen niet anoniem blijven. Ook de aangeklaagde en de voorzitter van de commissie kunnen getuigen of deskundigen oproepen. Als zij dat doen, krijgt u dat van tevoren te horen.

Een getuige is iemand die op een of andere manier bij de klacht betrokken is. Dat kan iemand zijn binnen of buiten de school die bij een bepaalde gebeurtenis aanwezig is geweest of een soortgelijke ervaring heeft gehad. Een deskundige is iemand die door zijn of haar beroep verstand heeft van het onderwerp waar uw klacht over gaat. Dat kan bijvoorbeeld een schoolarts zijn of iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst of van een onderzoeksbureau.

Het kan zijn dat de commissie het niet nodig vindt om getuigen of deskundigen te horen. Ook kan de commissie tijdens de hoorzitting tot de conclusie komen dat ze al genoeg informatie heeft en dat ze de aanwezige getuigen of deskundigen daarom niet (verder) aan het woord laat.

5. De hoorzitting vindt plaats

Hoorzittingen zijn niet openbaar. Dat wil zeggen dat alleen de mensen die iets met de klacht te maken hebben, er bij mogen zijn.

Alleen als daar genoeg reden voor is, houdt de commissie aparte hoorzittingen voor de klager en de aangeklaagde. U of de aangeklaagde kan daarom vragen. De commissie beslist of daar genoeg reden voor is.

De commissie kan ook op eigen initiatief besluiten om klager en aangeklaagde apart te horen. Als de klacht over seksueel misbruik of seksuele intimidatie gaat, gebeurt dat altijd. Dat is ook het geval als de klager of aangeklaagde minderjarig is. Als er aparte hoorzittingen zijn, mag namens u een gemachtigde bij de hoorzitting van de aangeklaagde aanwezig zijn. De aangeklaagde mag een gemachtigde sturen naar de hoorzitting waarin de commissie u aan het woord laat.

Tijdens de hoorzitting bestaat de commissie uit een voorzitter en twee leden. Wie dat zijn, hangt af van het onderwerp waar de klacht over gaat.

Tijdens de zitting krijgen u en de aangeklaagde de kans om hun zegje te doen over de klacht en om vragen van de commissie te beantwoorden. Aan het einde van de zitting krijgt zowel klager als aangeklaagde de gelegenheid een laatste woord te spreken. U mag iemand anders namens u het woord laten voeren. Die persoon heet een gemachtigde. Als u zelf niet op de zitting bent, moet uw gemachtigde een papier bij zich hebben waarin u verklaart dat die persoon namens u het woord zal voeren. Als u een advocaat namens u laat spreken, hoeft dat niet. De voorzitter kan trouwens besluiten om de vragen toch aan uzelf te stellen, ook al hebt u een gemachtigde meegenomen.

Zoals hierboven al beschreven, kan de commissie getuigen of deskundigen laten horen. Dat gaat altijd via de voorzitter. Het kan zijn dat de voorzitter u en de aangeklaagde de gelegenheid biedt om zelf – via de voorzitter – vragen aan de getuigen en deskundigen te stellen.

Zowel u als de aangeklaagde mag een vertrouwd iemand naar de zitting meenemen. Die persoon is er om u of de aangeklaagde persoonlijk te ondersteunen. Hij of zij mag tijdens de zitting niet het woord voeren, tenzij de voorzitter dat goed vindt.

6. De commissie komt met een advies

Na de hoorzitting of schriftelijke behandeling komt de commissie achter gesloten deuren bij elkaar om te besluiten welk advies ze over de klacht zal geven. Om met een advies te kunnen komen, moet de meerderheid van de commissie het er mee eens zijn. U hoort binnen vier weken na de hoorzitting of het afronden van de schriftelijke behandeling welk advies de commissie geeft.

De voorzitter kan die termijn met maximaal vier weken verlengen. Dat kan nodig zijn als de commissie vindt dat ze niet genoeg informatie heeft. Dan kan ze besluiten dat er een nieuwe zitting komt, of ze kan u, de aangeklaagde of anderen schriftelijk om meer informatie vragen.

U en de aangeklaagde krijgen het advies tegelijkertijd toegestuurd. In het advies zegt de commissie in ieder geval of ze vindt dat de klacht terecht is. Verder kan de commissie het

bestuur adviseren om naar aanleiding van de klacht bepaalde maatregelen te nemen. U kunt niet tegen het advies in beroep gaan.

7. **Het bestuur reageert op het advies**

De commissie stuurt het advies ook naar het bestuur van de school. Het bestuur moet binnen vier weken aan u en aan de klachtencommissie een brief sturen. Daarin moet het bestuur duidelijk maken wat het van het advies vindt en of het naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen. Als het bestuur van plan is maatregelen te nemen, dan moet het aangeven welke dat zijn.