



Stichting Onderwijs  
Midden-Limburg

Reglement voor bemiddeling en assistentie bij problemen  
en/of klachten ten behoeve van de scholen van de  
Stichting Onderwijs Midden-Limburg

Versie 2012

## I. Inleiding

De Stichting Onderwijs Midden-Limburg en de onder haar gezag ressorterende scholen streven ernaar, om bij het realiseren van hun doelstellingen, problemen en klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Voor het geval zich problemen en/of klachten voordoen, dienen deze op effectieve wijze te worden behandeld.

De Stichting en de scholen gaan er vanuit dat problemen en klachten in velerlei vormen kunnen voorkomen en grote verschillen in ernst en omvang kunnen vertonen. Niettemin is in het verleden gebleken dat de meeste problemen en klachten eenvoudig van aard zijn en in principe op schoolniveau kunnen worden opgelost.

Voor de behandeling van problemen en klachten op schoolniveau is per 1 augustus 2001 op elk der scholen van de Stichting, of de afzonderlijke vestigingen daarvan, een bemiddelings-assistentie-team (BAT) ingesteld. In dit team hebben zitting: de contactpersoon en de vertrouwenspersoon van die school of vestiging alsmede een lid van de schooldirectie. Hulpzoekenden kunnen zich, ongeacht de aard van hun probleem, tot één instantie wenden, terwijl tevens wordt voldaan aan de wettelijke eisen.

Voor het geval een voorgelegd probleem uitmondt in een klacht, en deze klacht niet op schoolniveau kan of mag worden opgelost, zal de klacht door het BAT worden doorgeleid aan de daartoe beschikbare externe organen. Alle klachten kunnen worden voorgelegd aan een klachtencommissie als bedoeld in artikel 24b, lid 2, van de Wet op het voortgezet onderwijs, hierna: WVO. Als klachtencommissie treedt op de Externe Klachtencommissie p/a Postbus 975, 6040 AZ Roermond.

## II. Begripsbepalingen

### ARTIKEL 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a bevoegd gezag: het College van Bestuur c.q. de Centrale Directie van de Stichting Onderwijs Midden-Limburg;
  - b school: de school/scholen voor voortgezet onderwijs die in stand wordt/worden gehouden door de Stichting Onderwijs Midden-Limburg;
  - c schoolleiding: de Locatiedirectie;
  - d klager: een leerling van de school, ouders, voogden en verzorgers van deze leerlingen, personeelsleden van de school, alsmede anderen die een duurzame rechtsbetrekking hebben met de school, die een klacht indient;
  - e betrokkene: de persoon of het orgaan tegen wiens handeling een klacht gericht is;
  - f handeling: een gedraging (of een beslissing) als bedoeld in artikel 24b, lid 1, WVO;
  - g ontvanger: degene bij wie de klacht wordt ingediend;
  - h contactpersoon: een door of namens het bevoegd gezag per school of per vestiging aangewezen persoon, bij wie verzoeken tot bemiddeling en klachten kunnen worden ingediend;
  - i vertrouwenspersoon: een door of namens het bevoegd gezag per school of per vestiging aangewezen persoon, die bemiddelt bij het afhandelen van klachten;
  - j bemiddelings-assistentie-team (BAT): een door of namens het bevoegd gezag ingesteld team van 3 personen per school of vestiging, te weten: een lid van de schoolleiding als bedoeld onder c, de contactpersoon als bedoeld onder h en de onder i bedoelde vertrouwenspersoon van de school of vestiging;
  - k klachtencommissie: de Externe Klachtencommissie, p/a Postbus 975, 6040 AZ Roermond;
  - l MR: de medezeggenschapsraad van de school;
  - m GMR: de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad van de scholen van de stichting.
2. In deze regeling wordt onder leerling mede verstaan: een oud-leerling, zolang er nog geen zes maanden zijn verstreken nadat deze de school heeft verlaten.

### III. Benoemingsprocedure

#### ARTIKEL 2

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de leden van het BAT, niet zijnde de leden van de Centrale Directie.
2. Benoeming van de in het vorige lid bedoelde leden, niet zijnde de leden van de Centrale Directie, vindt plaats op voordracht van de schoolleiding, na ingewonnen advies bij de MR.
3. Bij de voordracht en de benoeming wordt rekening gehouden met de voor de betreffende functie vereiste deskundigheid en ervaring en met het vertrouwen dat de voorgedragen kandidaten dienen te genieten van allen die een beroep op hen willen doen.

### IV. Taken en bevoegdheden van het BAT

#### ARTIKEL 3

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6, lid 3, kunnen bij de contactpersoon alle vragen om bemiddeling en assistentie en alle klachten worden gedeponereerd.
2. De contactpersoon draagt zorg voor bespreking binnen het BAT.

#### ARTIKEL 4

1. Het BAT gaat na of de ter kennis gebrachte gebeurtenis al dan niet moet worden aangemerkt als klacht en of door bemiddeling van een van de drie leden, een oplossing kan worden bereikt.
2. De vertrouwenspersoon verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
3. Indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar andere instanties, die gespecialiseerd zijn in opvang en nazorg.
4. Ingeval de vertrouwenspersoon gefundeerde geruchten en/of aanwijzingen verneemt, niet bestaande uit een concrete klacht, kan hij deze ter kennis brengen van de schoolleiding, het bevoegd gezag en/of de klachtencommissie.
5. Het staat de in lid 4 genoemde organen vrij met voornoemde informatie te handelen zoals haar in de gegeven omstandigheden goeddunkt.

#### ARTIKEL 5

1. De leden van het BAT kunnen zich bij de uitvoering van hun werkzaamheden desgewenst doen bijstaan door deskundigen.
2. Het BAT geeft gevraagd en ongevraagd advies over door het bevoegd gezag te nemen besluiten in de zin van dit reglement.
3. De leden van het BAT en de door hen geraadpleegde deskundigen nemen bij hun werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Behoudend de in dit reglement opgenomen meldingsplicht en rapportage zijn de leden van het BAT en de geraadpleegde deskundigen tot geheimhouding verplicht. Deze plicht vervalt niet nadat de betreffende functie is beëindigd.
4. De leden van het BAT zijn voor de uitvoering van hun taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

## V. Klachtbehandeling

### ARTIKEL 6

1. Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend.
2. Mondelinge klachten worden informeel afgehandeld door de ontvanger van die klacht.
3. Schriftelijke klachten worden ingediend bij het BAT of bij de schoolleiding. Het BAT draagt, namens de schoolleiding, zorg voor een correcte afhandeling van de klacht.
4. Een klager kan zich, voorafgaand aan het indienen van een klacht, laten informeren door een lid van het BAT, dat bevordert dat de klacht langs deze weg van bemiddeling alsnog wordt afgehandeld.
5. Het BAT maakt bij de schoolleiding en het bevoegd gezag melding van de indiening van een schriftelijke klacht en verstrekt aan de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
6. In afwijking van het bepaalde in lid 5 wordt een klacht met betrekking tot enige vorm van seksuele intimidatie door het BAT doorgeleid naar de daarvoor aangewezen instantie.

### ARTIKEL 7

1. Een klacht wordt door het BAT niet in behandeling genomen, indien:
  - a. zes maanden zijn verstreken sinds de aanleiding tot het indienen van een klacht bij de klager bekend is geworden; dit geldt niet voor klachten als bedoeld in sub 6.6.
  - b. de klager zijn identiteit niet bekend maakt;
  - c. het niet duidelijk is op welke handeling de klacht betrekking heeft;
2. Van het al dan niet in behandeling nemen van een klacht worden de klager, de betrokkene en het bevoegd gezag schriftelijk in kennis gesteld.

### ARTIKEL 8

1. De klager en de betrokkene worden door het BAT gehoord.
2. Het BAT rondt de behandeling van een klacht voorzover mogelijk af met een minnelijke regeling tussen partijen.
3. De klachtbehandeling door het BAT dient binnen vier weken na indiening van de klacht te zijn afgerond.
4. Indien de klager zich met de wijze van afhandeling van de klacht of met de uitkomst daarvan niet kan verenigen, wordt de klacht op diens verzoek door het BAT doorgeleid aan de klachtencommissie.
5. Indien tijdens de behandeling de klacht wordt ingetrokken, wordt de behandeling van de klacht gestaakt en worden de betrokkene en het bevoegd gezag hiervan in kennis gesteld.

### ARTIKEL 9

1. Van de behandeling van een schriftelijke klacht worden de klager en de betrokkene schriftelijk in kennis gesteld.
2. Daarbij wordt in ieder geval medegedeeld wat de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht zijn.

## VI. Registratie, rapportage en verantwoording

### ARTIKEL 10

1. Bij mondeling ingediende klachten is registratie niet verplicht.
2. Van schriftelijk ingediende klachten wordt een registratie bijgehouden.
3. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt geregistreerd.
4. De registratie als bedoeld in de leden 2 en 3 geschiedt door de zorg van de schoolleiding.

### ARTIKEL 11

1. Met betrekking tot de afhandeling van klachten rapporteert het BAT eenmaal per jaar aan de schoolleiding.
2. De schoolleiding brengt deze rapportage ter kennis van het bevoegd gezag en de MR.
3. De rapportages als bedoeld in de voorgaande leden dienen op een zodanig tijdstip ter beschikking van het bevoegd gezag te zijn, dat deze kunnen worden verwerkt in het jaarverslag.
4. In het jaarverslag van het bevoegd gezag wordt gerapporteerd omtrent de behandeling van klachten op de scholen en omtrent het door het bevoegd gezag dienaangaande gevoerde beleid.
5. Het in lid 4 genoemde deel van het jaarverslag wordt door het bevoegd gezag ter beschikking gesteld aan de klachtencommissie.

## VII. Overige bepalingen

### ARTIKEL 12

1. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 augustus 2001, of zoveel later als het door het bevoegd gezag, na verkregen instemming van de GMR, wordt vastgesteld.
2. Het reglement wordt gepubliceerd in de schoolgids, bedoeld in artikel 24a, lid 1, WVO.
3. Alle voorgaande regelingen zijn met de datum van inwerkingtreding van dit reglement vervallen.
4. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Reglement Bemiddelings Assistentie Teams bij de Stichting Onderwijs Midden-Limburg'.

## VIII. Toelichting

artikelsgewijs

ad artikel 1:

Betrokkene is degene tegen wie de klacht is gericht. Dit kan zowel een persoon als een orgaan zijn. De kring van personen of organen waartegen een klacht kan worden ingediend is beperkt tot het bevoegd gezag of het personeel, conform artikel 24b, lid 1, WVO. Op deze manier worden klachten over ouders of leerlingen onderling uitgesloten.

Lid 2 van artikel 24b, WVO luidt:

" 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."

Ook voor wat betreft de definitie van de handeling waarover kan worden geklaagd en bij de omschrijving van de klager is aangesloten bij de WVO.

De tekst van artikel 24b, lid 1, WVO luidt:

"Ouders, voogden, verzorgers dan wel leerlingen, 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 het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel."

ad artikel 2:

Ten behoeve van een zo groot mogelijk draagvlak van de te benoemen functionarissen wordt door de schoolleiding advies gevraagd aan de MR alvorens een voordracht aan het bevoegd gezag te doen. Hierdoor hebben de geledingen van de school inspraak bij de keuze van degenen die soms moeilijke beslissingen zullen moeten nemen.

Ad artikel 3:

Als een klager zich om welke reden ook belemmerd voelt om zich rechtstreeks tot de betrokkene te wenden met zijn klacht, meldt hij zich bij de contactpersoon, die nagaat wie van de leden van het BAT als eerste in aanmerking komt om na te gaan of bemiddeling tussen de klager en de betrokkene alsnog tot een oplossing kan leiden.

Binnen het BAT fungeert de contactpersoon als brievenbus voor alle problemen en klachten. Het is de primaire taak van deze contactpersoon om het probleem of de klacht bij het BAT te introduceren, zodat in overleg binnen het BAT kan worden besloten welke functionaris zich als eerste met de behandeling of de doorgeleiding zal belasten.

Ad artikel 4:

Het College van Bestuur verwacht van alle medewerkers dat zij geruchten en aanwijzingen over misstanden in de school ter kennis van de schoolleiding brengen. De vertrouwenspersoon kan hierbij, met name vanwege de gewenste anonimiteit, een intermediaire rol vervullen.

ad artikel 5:

De aard van hun werkzaamheden vereist dat de leden van het BAT en hun eventuele adviseurs met de grootste zorg omgaan met hetgeen aan hen wordt toevertrouwd. Daarbij hoort dat zij betreffende hun werkzaamheden tot geheimhouding zijn verplicht.

ad artikel 6:

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een ieder kan kennis nemen van een mondelinge klacht en deze zelfstandig verder afhandelen.

Uitgangspunt van deze regeling is dat klachten in beginsel afgehandeld worden door de persoon of het orgaan tegen wiens handeling de klacht gericht is.

Achtergrond van dit uitgangspunt is dat klachten in het algemeen de uitvoering betreffen van gemandateerde bevoegdheden door personeels- of directieleden van de school. Alleen indien blijkt dat de klachten op schoolniveau niet behoorlijk kunnen worden afgehandeld, is de bemoeienis van de klachtencommissie gewenst.

ad artikel 7:

Het BAT beoordeelt of een klacht in behandeling genomen kan worden. Dit neemt niet weg dat een in behandeling genomen klacht uiteindelijk alsnog niet-ontvankelijk kan worden verklaard. De gronden voor niet-ontvankelijkheid zijn in lid 1 niet-limitatief opgesomd.

Behalve de genoemde gronden kan gedacht worden aan bijvoorbeeld het feit dat de indiener van de klacht niet tot de kring van bevoegde klagers behoort, dat geen serieuze poging tot voorafgaande bemiddeling is gedaan, dat de klacht voor de tweede maal is ingediend, of dat het BAT reeds betrokken is geweest bij de totstandkoming van de beslissing waarover geklaagd wordt.

ad artikel 8

Dat klachten op een behoorlijke manier dienen te worden opgelost spreekt voor zich. Daarbij moet gedacht worden aan de navolgende omstandigheden, die overigens niet limitatief zijn.

De klager, maar ook betrokkene, heeft recht op voldoende informatie. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. Eventueel zal informatie moeten worden ingewonnen bij derden. De klacht zal binnen redelijke termijn moeten worden opgelost.

Slechts als de klager zich met goede redenen verzet tegen bemiddeling of niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht door de betrokkene of het BAT, dient de klachtencommissie te worden ingeschakeld. Het oordeel van de klachtencommissie zal dan aanleiding kunnen zijn om passende maatregelen te nemen.

Lid 4 van dit artikel geeft de relatie tussen de voorfase van de klachtbehandeling en de weg naar de klachtencommissie indien de klager meent dat aan zijn klacht geen recht is gedaan.

ad artikel 9

Dit artikel geeft de garantie dat iemand die een schriftelijke klacht heeft ingediend ook altijd schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van de manier waarop zijn klacht is afgehandeld.

ad artikel 10

Het is ondoenlijk om van mondelinge klachten een registratie bij te houden. Vaak zijn deze klachten van zo weinig betekenis dat zij op een snelle manier kunnen worden opgelost.

Mocht iemand bij wie mondelinge klachten worden ingediend van oordeel zijn dat registratie toch gewenst is, dan kan hij of zij dit doen, met de verplichting hiervan melding te maken bij het BAT, dat verder naar bevind van zaken kan handelen.

Kiest een klager ervoor om een schriftelijke klacht in te dienen dan zullen er bepaalde garanties moeten zijn dat er iets met de klacht gedaan wordt. Registratie is het begin van een behoorlijke afhandeling.

ad artikel 11

De bepaling in dit artikel maken het karakter van de klachtenregeling als instrument van kwaliteitsbeleid operationeel.