

KLACHTENREGLEMENT SAMEN NAAR SCHOOL-KLAS

Gebruiksaanwijzing

Iedere Samen naar School-klas moet een klachtenreglement hebben. Dit model klachtenreglement is opgesteld om als basis te dienen voor een klachtenreglement voor uw Samen naar School-klas. Het model wordt ter beschikking gesteld door de Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind, maar dient te worden aangepast aan de specifieke situatie van uw klas. In dit model zijn de wettelijke verplichtingen ten aanzien van het klachtenreglement opgenomen. U kunt kiezen uit verschillende opties voor de niet verplichte onderdelen. Het model wordt van tijd tot tijd bijgewerkt.

Hoe te gebruiken:

- Lees eerst het hele document door om een overzicht te krijgen van alle keuzemogelijkheden.
- Artikelen gemarkeerd met **[VERPLICHT]** moeten altijd worden opgenomen, omdat deze wettelijk verplicht zijn of omdat deze een essentieel onderdeel van het reglement zijn.
- Onderdelen gemarkeerd met **[OPTIONEEL]** kunt u naar eigen inzicht opnemen
- Vul de [tussen vierkante haken geplaatste instructies] in met uw eigen gegevens
- Verwijder na het maken van uw keuzes alle instructies, inclusief deze gebruiksaanwijzing, en niet-gekozen alternatieven
- Laat uw klachtenreglement toetsen door een juridisch adviseur.

Stel personeel, ouders, en leerlingen op de hoogte van het klachtenreglement zodra het klachtenreglement is vastgesteld door het bestuur van de Samen naar School-klas Stichting en laat weten hoe zij een klacht kunnen indienen.]

Datum: [vul in]

Vastgesteld door het Bestuur van: [naam Stichting]

DEEL 1: ALGEMENE BEPALINGEN

1 BEGRIPSBEPALINGEN [VERPLICHT]

In deze regeling wordt verstaan onder:

"Bestuur": het orgaan dat verantwoordelijk is voor het dagelijkse beleid en de gang van zaken van de Stichting.

"Directie": de dagelijkse leiding van de School of Scholengemeenschap.

"Gemachtigde": een persoon die een Klager bijstaat of vertegenwoordigt bij het indienen en/of de behandeling van een Klacht, zoals een advocaat, Vertrouwenspersoon of andere vertegenwoordiger.

"Geschillencommissie": de onafhankelijke door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende externe geschilleninstantie, die een Klacht over het zorgaanbod door de Stichting of de School of Scholengemeenschap behandelt en bindend adviseert aan het Bestuur.

"Klacht": een schriftelijk gedane uiting van onvrede over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door de Verweerder, betrekking hebbend op het zorgaanbod binnen de Samen naar School-klas.

"Klachtenfunctionaris": een door het Bestuur aangewezen onafhankelijke functionaris die belast is met de ontvangst, bemiddeling, behandeling, afhandeling en registratie van een Klacht, en die het Bestuur adviseert over te nemen maatregelen. De Klachtenfunctionaris is ook verantwoordelijk voor de administratieve begeleiding van een beroep bij de Geschillencommissie en, indien gewenst, bij de Onderwijscommissie.

"Klager": een persoon als bedoeld in artikel 5.1 van dit reglement, die een Klacht heeft ingediend.

"Mediation": een vrijwillige procedure waarbij Klager en Verweerder met behulp van een onafhankelijke mediator trachten een conflict op te lossen, gericht op herstel van vertrouwen en de onderlinge relatie.

"Melder": een persoon die een Melding doet.

"Melding": een informele uiting of signaal van een ongenoegen, probleem of ervaren situatie, dan wel een adviesverzoek bij de Vertrouwenspersoon of Klachtenfunctionaris, dat niet als formele klacht wordt ingediend maar wel aanleiding kan geven tot bemiddeling of verdere actie.

"Onderwijscommissie": de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), zijnde de onafhankelijke externe commissie die een Klacht over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, voorzieningen en algemene schoolzaken behandelt en adviseert aan de Directie.

"Scholengemeenschap": de onderwijsinstelling waarbij de Samen naar School-klas is gehuisvest of waarmee de Samen naar School-klas samenwerkt.

"Stichting": de rechtspersoon in de vorm van een stichting waarin de Samen naar School-klas is ondergebracht.

"Vertrouwenspersoon": een door het Bestuur benoemde, onafhankelijke persoon die Melders en Klagers opvangt, ondersteunt, bemiddelt bij een Melding of een klachtenprocedure als bedoeld in dit klachtenreglement, en voorlichting geeft over ongewenst gedrag.

"Verweerder": een persoon of orgaan tegen wie een Klacht is gericht.

2 KLACHTENFUNCTIONARIS [VERPLICHT]

- 2.1** De Samen naar School-klas heeft een Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris ondersteunt de Klager of Melder bij het formuleren van de Klacht en het zoeken naar een geschikte oplossing. De Klachtenfunctionaris voorziet het Bestuur van een onafhankelijk advies over de Klacht. Daarnaast verzorgt de Klachtenfunctionaris de administratieve begeleiding van een beroep bij de Geschillencommissie.
- 2.2** De Klachtenfunctionaris monitort actief of de Klager of andere betrokkenen bij de Klacht nadelige gevolgen ondervinden van een Klacht of de behandeling van een Klacht. Bij signalen hierover informeert de Klachtenfunctionaris onmiddellijk het Bestuur en adviseert het Bestuur over te nemen maatregelen.

3 VERTROUWENSPERSOON [VERPLICHT]

- 3.1** De Samen naar School-klas heeft een Vertrouwenspersoon. Als bemiddeling door de Vertrouwenspersoon naar aanleiding van een Melding niet tot een oplossing leidt, verwijst de Vertrouwenspersoon door naar het Bestuur. De Vertrouwenspersoon kan de Melder in dat kader bijstaan.
- 3.2** De Vertrouwenspersoon meldt alle vermoedens van zedenmisdriven onverwijld en rechtstreeks aan het Bestuur.

4 KLACHT

- 4.1** Een Klacht kan betrekking hebben op:
- (i) de inhoud en inrichting van het onderwijs, de organisatie van de School of Scholengemeenschap, voorzieningen of algemene aangelegenheden; of
 - (ii) de wijze waarop zorg wordt geboden, de kwaliteit, beschikbaarheid of uitvoering van het zorgaanbod, of andere zaken die rechtstreeks verband houden met de zorgondersteuning aan de leerlingen van de Samen naar School-klas.
- 4.2** Voor een Klacht als bedoeld in artikel 4.1 sub (i) wordt verwezen naar de klachtenregelingen en de klachtenfunctionaris van [noem hier de School of Scholengemeenschap waarvan de Samen naar School-klas onderdeel is]. De behandeling van deze klachten valt buiten het toepassingsbereik van deze regeling.
- 4.3** Indien een klacht als bedoeld in artikel 4.1 sub (i) bij het Bestuur, de Klachtenfunctionaris of de Vertrouwenspersoon wordt ingediend zal deze de klacht, met instemming van de Klager, doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 4.2. Deze klachtenfunctionaris zal de Klacht behandelen in overeenstemming met de toepasselijke klachtenregeling, dan wel ertoe leiden dat de Klacht gezamenlijk met de klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 4.2 wordt behandeld.

DEEL 2: DE KLACHT

5 WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN? [VERPLICHT]

5.1 De volgende personen binnen de School, de Scholengemeenschap of de Stichting kunnen een Klacht in te dienen:

- (i) [een (oud-) leerling vanaf 13 jaar];
- (ii) een ouder/voogd/verzorger van een (oud-)leerling; of
- (iii) (een lid van) het personeel of een anderszins functioneel bij de Samen naar School-klas betrokken persoon of orgaan.

5.2 Klagers kunnen zich laten bijstaan door een Gemachtigde. Leerlingen jonger dan 13 jaar worden altijd vertegenwoordigd door een ouder, verzorger of voogd.

6 WAT MOET ER IN EEN KLACHT STAAN? [VERPLICHT]

6.1 Een Klacht moet schriftelijk worden ingediend en ondertekend door de Klager of diens Gemachtigde.

6.2 Als de Klager niet in staat is de Klacht zelf schriftelijk in te dienen, kan de Klacht mondeling worden ingediend en wordt deze door de ontvanger op schrift gesteld en ter goedkeuring aan de Klager voorgelegd.

6.3 Een Klacht bevat ten minste:

- (i) naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer van de Klager of diens Gemachtigde;
- (ii) een dagtekening; en
- (iii) een omschrijving van de Klacht (naam school, aard en inhoud van de Klacht, naam van de persoon of het orgaan waartegen de Klacht wordt ingediend (indien bekend)).

7 WAAR EN BINNEN WELKE TERMIJN DIEN JE EEN KLACHT IN? [VERPLICHT]

7.1 De Klager dient een Klacht in bij:

- (i) het Bestuur;
- (ii) de Vertrouwenspersoon; of
- (iii) de Klachtenfunctionaris;

De contactgegevens van de Vertrouwenspersoon zijn opgenomen in **Bijlage 1** van dit klachtenreglement. De contactgegevens van de Klachtenfunctionaris zijn opgenomen in **Bijlage 2** van dit klachtenreglement.

- 7.2** Als een Klacht bij het Bestuur of de Vertrouwenspersoon wordt ingediend, verwijst deze de Klacht door naar de Klachtenfunctionaris. Het Bestuur kan besluiten de Klacht zelf te behandelen.
- 7.3** Het Bestuur of de Vertrouwenspersoon is niet verplicht de Klacht door te sturen indien sprake is van een van de gronden genoemd in artikel 8.3. In dat geval wordt de Klager hierover zo snel mogelijk schriftelijk geïnformeerd. Als de Klacht mondeling is ingediend, kan dit ook mondeling geschieden.
- 7.4** Een Klacht dient in beginsel te worden ingediend binnen een jaar nadat de feiten of de omstandigheden waarover wordt geklaagd zich hebben voorgedaan. Deze termijn geldt niet voor (vermoedens van) zedenmisdrijven.

DEEL 3: HOE WORDT DE KLACHT BEHANDELD?

8 FORMELE BEOORDELING VAN DE KLACHT

- 8.1** De Klachtenfunctionaris bevestigt binnen één week na ontvangst schriftelijk de ontvangst van een Klacht aan de Klager of diens Gemachtigde. Als een Klacht niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 6.3, informeert de Klachtenfunctionaris de Klager daarover binnen dezelfde termijn. De Klachtenfunctionaris biedt de Klager de gelegenheid om de Klacht aan te vullen.
- 8.2** Als de Klacht aan de voorwaarden van artikel 6.3 voldoet, informeert de Klachtenfunctionaris het Bestuur over de Klacht. Het Bestuur kan besluiten de Klacht zelf af te handelen.
- 8.3** Het Bestuur of de Klachtenfunctionaris is niet verplicht de Klacht te behandelen als deze niet voldoet aan de termijn van een jaar op grond van artikel 7.4, of als deze al eerder is ingediend en behandeld. Als dit het geval is, informeert de Klachtenfunctionaris of het Bestuur de Klager daarover zo snel mogelijk schriftelijk, dan wel mondeling als de Klacht mondeling is ingediend.
- 8.4** Voordat een Klacht inhoudelijk wordt behandeld, gaat de Klachtenfunctionaris of het Bestuur na of de Klager eerst heeft geprobeerd het probleem waarop de Klacht betrekking heeft te bespreken en op te lossen met de Verweerder; zo niet, dan kan de Klachtenfunctionaris of het Bestuur bemiddelen.

9 INHOUDELIJKE BEOORDELING VAN DE KLACHT

- 9.1** Als aan de voorwaarden van artikel 8 is voldaan, hoort de Klachtenfunctionaris de Klager en de Verweerder over de feiten en omstandigheden met betrekking tot de Klacht en de gewenste oplossing. Van een mondelinge toelichting wordt een conceptverslag gemaakt dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de persoon die de toelichting heeft gegeven.
- 9.2** De Klachtenfunctionaris biedt partijen de gelegenheid om op elkaars standpunten te reageren. Indien gewenst, organiseert de Klachtenfunctionaris een hoorzitting waarbij de Klager en Verweerder worden gehoord. Van de gesprekken wordt een verslag opgemaakt dat met de betrokken partijen wordt gedeeld.
- 9.3** De Klachtenfunctionaris verzamelt alle relevante informatie die nodig is voor een zorgvuldige behandeling van een Klacht. Daartoe kan de Klachtenfunctionaris relevante documenten raadplegen, getuigen of andere betrokkenen horen, advies van deskundigen inwinnen en verzoeken om aanvullende informatie van Klager of Verweerder. De Klachtenfunctionaris

behandelt alle informatie vertrouwelijk en betreft alleen personen bij het onderzoek die van belang zijn voor een zorgvuldige afhandeling.

9.4 Het bepaalde in artikel 9.1 tot en met 9.3 geldt ook voor het Bestuur als het de Klacht afhandelt.

9.5 De Klachtenfunctionaris brengt binnen vier weken na ontvangst van de Klacht een schriftelijk advies uit aan het Bestuur. Het advies bevat tenminste:

- (i) een samenvatting van de Klacht;
- (ii) een weergave van de standpunten van Klager en Verweerder;
- (iii) de bevindingen van het onderzoek door de Klachtenfunctionaris;
- (iv) een beoordeling of de Klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is; en
- (v) een gemotiveerd advies over te nemen maatregelen of vervolgstappen door het Bestuur.

9.6 Het Bestuur brengt partijen binnen zes weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk op de hoogte van het eindoordeel over de Klacht en de eventueel te nemen maatregelen of vervolgstappen door het Bestuur. Daarbij vermeldt het Bestuur de mogelijkheid voor Klager om de Klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

9.7 De termijnen bedoeld in het vijfde lid en zesde lid van dit artikel kunnen eenmalig met vier weken worden verlengd als de zorgvuldigheid van de behandeling dit vereist. De Klager en Verweerder worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

9.8 Het Bestuur kan, hangende de behandeling van de Klacht een voorlopige voorziening treffen. [Indien dit niet het geval is, besluit het Bestuur binnen twee weken na ontvangst van het advies als bedoeld in artikel 9.5 op de Klacht.]

10 ADVIES LANDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE [VERPLICHT]

10.1 Als een Klager niet tevreden is met het besluit van het Bestuur, kan hij de Klacht indienen bij de Geschillencommissie. De contactgegevens van de Geschillencommissie zijn opgenomen in **Bijlage 3** van dit klachtenreglement. Het geldende reglement van de Geschillencommissie dat op de Klacht van toepassing is, is opgenomen in **Bijlage 4** van dit klachtenreglement.

11 MEDIATION [OPTIONEEL]

11.1 Het Bestuur kan gedurende de behandeling van een Klacht aan Klager en Verweerder voorstellen Mediation in te zetten. Als beide partijen daarmee instemmen, stelt het Bestuur een of meerdere mediators voor. Als partijen er niet in slagen overeenstemming te bereiken over een mediator, wijst het Bestuur een mediator aan.

11.2 De kosten voor Mediation komen voor rekening van de Stichting.

11.3 Hangende Mediation wordt de behandeling van de Klacht door het Bestuur of de Klachtenfunctionaris geschorst. Klager en Verweerder informeren het Bestuur, indien mogelijk

schriftelijk, als de Klacht door middel van Mediation is opgelost, of indien de klachtbehandeling moet worden voortgezet.

12 INFORMATIEPLICHT AAN MEDEZEGGENSCHAPSRAAD [OPTIONEEL]

- 12.1** Het Bestuur verschaft de medezeggenschapsraad van de School of de Scholengemeenschap informatie over het advies van de Geschillencommissie als bedoeld in artikel 10.1 om een Klacht (gedeeltelijk) gegrond te verklaren en over de eventuele maatregelen die het Bestuur naar aanleiding van dat advies zal nemen.

13 REHABILITATIE [OPTIONEEL]

- 13.1** Als een Klacht ongegrond wordt verklaard kan het Bestuur in een passende rehabilitatie van Verweerder voorzien. **[Bijlage 5** van dit klachtenreglement bevat een overzicht van eventueel te nemen maatregelen in het kader van deze rehabilitatie.] Daarbij wordt geen informatie aan derden verstrekt zonder voorafgaand overleg met en, waar nodig, toestemming van de Verweerder.
- 13.2** Bij een valse beschuldiging kan het Bestuur maatregelen treffen tegen de Klager om recht te doen aan de positie van Verweerder.

14 VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING [VERPLICHT]

- 14.1** Alle personen die betrokken zijn bij het indienen en behandelen van een Melding of Klacht zijn verplicht de vertrouwelijkheid van de informatie daarover in acht te nemen. Deze verplichting blijft bestaan ook nadat de Klacht is afgehandeld.
- 14.2** De informatie als bedoeld in artikel 14.1 mag alleen worden gedeeld met derden voor zover de taakvervulling van het Bestuur, de Klachtenfunctionaris of de Vertrouwenspersoon dit vereist of met instemming van alle betrokkenen. De Melder of Klager wordt uitdrukkelijk geïnformeerd over de verplichtingen dienaangaande.

15 MELDINGSPLICHT BIJ DE INSPECTIE [VERPLICHT]

- 15.1** Het Bestuur doet bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd onverwijld melding van:
- (i) iedere calamiteit die bij de zorgverlening binnen de Samen naar School-klas heeft plaatsgevonden;
 - (ii) geweld in de zorgrelatie binnen de Samen naar School-klas; en
 - (iii) de opzegging, ontbinding of niet-voortzetting van een overeenkomst met een zorgverlener op grond van het oordeel van het Bestuur dat de zorgverlener ernstig is tekortgeschoten in zijn functioneren.
- 15.2** Het Bestuur en de zorgverleners die zorg verlenen aan leerlingen van de Samen naar School-klas, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in artikel 15.1 aan de met toezicht belaste ambtenaar van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd alle gegevens die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens.

DEEL 4: SLOTBEPALINGEN

16 INWERKINGTREDING [VERPLICHT]

16.1 Deze regeling treedt in werking op [datum] en vervangt alle eerdere klachtenreglementen.

16.2 Het Bestuur evalueert deze regeling periodiek en past deze waar nodig aan.

16.3 Bij twijfel over de uitleg van deze regeling beslist het Bestuur.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Contactgegevens Vertrouwenspers(o)on(en)

Bijlage 2: Contactgegevens Klachtenfunctionaris

Bijlage 3: Contactgegevens geschillencommissie

Bijlage 4: Reglement geschillencommissie

Bijlage 5: [Optioneel] Maatregelen bij valse beschuldigingen

Toelichting bij het model voor een klachtenreglement

Artikel 1 – Begripsbepalingen

Het is belangrijk om de in dit klachtenreglement gebruikte begrippen uniform uit te leggen. Dat voorkomt onduidelijkheden. Pas de begrippen aan op basis van de specifieke situatie. Let op dat de Stichting zowel onderwijskundige- als zorgtaken heeft, dus mogelijk moeten begrippen uit beide sectoren worden opgenomen. De Samen naar School-klas is over het algemeen klein, dus de begrippen moeten passen bij deze kleine schaal.

Artikel 2 – Klachtenfunctionaris

Iedere Samen naar School-klas moet een Klachtenfunctionaris hebben. Dit volgt uit artikel 4.1.9 Jeugdwet, artikel 15 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg en artikel 14 Wet Primair Onderwijs. De Klachtenfunctionaris is in beginsel verantwoordelijk voor de behandeling van een Klacht. Bovendien is de Klachtenfunctionaris op grond van artikel 15 lid 1 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg verplicht om de Klager te helpen met de formulering en indiening van diens Klacht. De Klachtenfunctionaris moet onafhankelijk zijn: dus niet iemand die lesgeeft in de klas of als bestuurder betrokken is bij de dagelijkse gang van zaken van de Stichting of de klas. Dit kan iemand zijn van een stafbureau, of een externe professional. Het is belangrijk om een duidelijke profielschets te maken: welke deskundigheid en ervaring moet deze persoon hebben? Denk aan kennis van zowel onderwijs als zorg, en ervaring met klachtenbehandeling.

Artikel 3 – Vertrouwenspersoon

Artikel 1a.1 Jeugdwet bevat een verplichting tot het hebben van een Vertrouwenspersoon. De taken van een Vertrouwenspersoon zijn ruimer dan die van de Klachtenfunctionaris. Zo is de Vertrouwenspersoon in het algemeen verantwoordelijk voor opvang en ondersteuning, begeleiding bij een klachtenprocedure, maar ook voor voorlichting en preventie (bijvoorbeeld door voorlichting te geven over wat ongewenst gedrag is). De meldingsplicht voor de Vertrouwenspersoon bij vermoedens van zedenmisdrijven is wettelijk verplicht. Het is in ieders belang dat zo snel mogelijk melding wordt gemaakt indien er sprake is van een (vermoeden van een) zedenmisdrijf.

Ons advies: kies voor een externe Vertrouwenspersoon. Waarom? Omdat deze onafhankelijk is en meer vertrouwen wekt, vooral bij gevoelige klachten. De Samen naar School-klas kan eventueel ook een interne Vertrouwenspersoon hebben speciaal voor de kinderen; iemand die zij goed kennen en vertrouwen. Een personeelslid van de School, de Samen naar School-klas, de Scholengemeenschap of een lid van het Bestuur kan geen Vertrouwenspersoon zijn. Zorg dat de Vertrouwenspersoon deskundig is op het gebied van opvang en verwijzing, en dat deze het vertrouwen geniet van alle partijen. Een Vertrouwenspersoon is verplicht een verklaring omtrent gedrag (VOG) te overleggen die niet ouder is dan drie maanden. Een externe Vertrouwenspersoon is op grond van artikel 1a.2 Jeugdwet verplicht een VOG te overleggen die niet ouder is dan drie jaar.

Artikel 4 – Klacht

Klachten kunnen betrekking hebben op onderwijs gerelateerde en organisatorische zaken, maar kunnen ook gaan over het zorgaanbod binnen de Samen naar School-klas. Voor een Samen naar School-klas is dit onderscheid essentieel. Voor onderwijs gerelateerde en organisatorische zaken wordt verwezen naar de klachtenregelingen van de School of de Scholengemeenschap; voor zorg gerelateerde klachten geldt dit klachtenreglement. Dit onderscheid wordt hier gemaakt opdat de goede route wordt gevolgd. De

uitsluiting van andere (onderwijs gerelateerde) procedures voorkomt dat uw Stichting betrokken raakt bij arbeidsrechtelijke of bestuursrechtelijke kwesties die buiten haar scope vallen. Daar waar de Klacht beide aspecten (onderwijs en zorg) omvat, wordt de mogelijkheid geboden dat klachtenfunctionarissen samen optrekken bij de afhandeling. Hierdoor bestaat zekerheid dat iedere klacht wordt behandeld.

Artikel 5 – Wie kan een Klacht indienen

Gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep adviseren wij om kinderen altijd de mogelijkheid te geven om zelf te klagen, eventueel met ondersteuning. Denk na over de leeftijdsgrenzen: zijn deze passend voor de specifieke groep leerlingen? Sommige kinderen met een beperking hebben mogelijk andere bescherming nodig dan de standaard leeftijdsgrenzen suggereren. Pas de leeftijdsgrens aan waar u dat goed dunkt. Een Klager mag zich altijd laten bijstaan. Leerlingen onder een bepaalde leeftijdsgrens worden verplicht vertegenwoordigd. Dit beschermt de jongere Klagers en zorgt voor een efficiënte afhandeling van de Klacht.

Het middel van de Klacht staat alleen open voor personen die direct betrokkene zijn bij het zorgaanbod van de Stichting. Daarnaast is het ook mogelijk een Melding te doen. Dit kan als voorportaal voor een Klacht dienen, maar biedt daarnaast ook de mogelijkheid voor andere partijen om signalen van onvrede te communiceren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan belangenorganisaties of -verenigingen.

Artikel 6 – Wat moet er in de Klacht staan?

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend. Deze verplichting vloeit voort uit artikel 14 lid 1 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Als iemand niet in staat is om schriftelijk te klagen (bijvoorbeeld een kind met een beperking, of een ouder met laaggeletterdheid), dan kan het ook mondeling. Een betrokkene schrijft het dan op en laat het (mondeling) goedkeuren. Dit maakt de procedure toegankelijk voor iedereen. Er wordt een aantal minimale eisen aan de Klacht gesteld opdat duidelijk is wanneer deze is opgesteld, van wie de Klacht afkomstig is, waarover de Klacht gaat en tegen wie deze is gericht. Overigens zal een Klachtenfunctionaris een klacht die niet aan de formaliteiten van dit artikel voldoet toch als Melding moeten bekijken. Vanuit de adviserende rol zal de Klachtenfunctionaris assisteren bij het zorgen dat de klacht correct wordt gemaakt en kan worden behandeld.

Artikel 7 – Waar en binnen welke termijn dien je een Klacht in

Dit artikel zorgt ervoor dat de Klacht, als deze niet bij de juiste persoon is ingediend, wordt doorgestuurd naar het juiste loket. De Klachtenfunctionaris is primair verantwoordelijk is voor de behandeling van de Klacht. Het Bestuur kan echter ook besluiten de Klacht zelf af te handelen, zonder eerst om advies van de Klachtenfunctionaris te vragen. De termijn van een jaar is ruim, maar let op: bij zedenmisdriven geldt geen termijn. Dit betekent dat ook oudere zaken kunnen worden gemeld.

Artikel 8 – Formele beoordeling van de Klacht

Dit artikel regelt, samen met artikel 9, de volledige procedure tot afhandeling van de Klacht, van ontvangst tot het besluit van het Bestuur. De ontvangstbevestiging binnen één week waarborgt dat de Klager weet dat de Klacht serieus wordt genomen en in behandeling is. Als informatie ontbreekt, krijgt de Klager de kans om deze aan te vullen. Het doel is om een Klacht inhoudelijk te behandelen, niet om deze af te wijzen op formele gronden. Het Bestuur kan besluiten de Klacht zelf af te handelen.

Als een Klacht te laat is ingediend of al eerder is behandeld, hoeft deze niet opnieuw te worden behandeld (tenzij er nieuwe feiten zijn). Artikel 8.4 stimuleert ouders, kinderen en medewerkers om eerst met elkaar in gesprek te gaan. Maak dit laagdrempelig: bijvoorbeeld door regelmatig een inloopspreekuur te hebben, of

een Vertrouwenspersoon die altijd bereikbaar is. Bij een conflict tussen twee partijen kan Mediation (zie artikel 12) ook heel effectief zijn.

Artikel 9 – Inhoudelijke beoordeling van de Klacht

Het beginsel van hoor en wederhoor zorgt ervoor dat zowel Klager als Verweerder hun verhaal kunnen doen en op elkaars standpunten kunnen reageren. De Klachtenfunctionaris kan alleen tot een evenwichtig advies komen als beide partijen zijn gehoord. De optie van een gezamenlijke hoorzitting kan bijdragen aan wederzijds begrip, maar vindt alleen plaats als de Klachtenfunctionaris dit nodig acht. De verplichting om verslagen te maken en aan partijen toe te zenden waarborgt de transparantie en geeft betrokkenen de mogelijkheid te controleren of hun verhaal correct is weergegeven.

De Klachtenfunctionaris doet ook zelf een gedegen onderzoek. Voor een Samen naar School-klas is het belangrijk dat de Klachtenfunctionaris breed kan kijken. De Klachtenfunctionaris kan documenten raadplegen zoals ontwikkelingsplannen en MDO-verslagen, betrokken professionals (leraren, therapeuten, klassenassistenten) horen, en zo nodig externe deskundigen inschakelen (bijvoorbeeld een orthopedagoog of gedragsdeskundige). Mede in het kader van de vertrouwelijkheid is het belangrijk dat alleen personen die echt noodzakelijk zijn voor het onderzoek worden betrokken. De Klachtenfunctionaris moet daarbij proportioneel te werk gaan: bij eenvoudige klachten volstaat een beperkt onderzoek, bij complexe of ernstige klachten (bijvoorbeeld vermoedens van grensoverschrijdend gedrag) kan een uitgebreid onderzoek noodzakelijk zijn. Dit geldt ook voor het Bestuur als het de Klacht zelf afhandelt.

De termijn van vier weken voor het uitbrengen van het advies aan het Bestuur is wettelijk verplicht op grond van artikel 17 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg en het schriftelijk vastgelegde besluit van het Bestuur op de Klacht van 6 weken na ontvangst van de Klacht met een mogelijkheid van een eenmalige verlenging met vier weken is in lijn met het wettelijke vereiste. De wettelijke termijnen mogen niet worden overschreden. De mogelijkheid tot verlenging met vier weken waarborgt dat complexe klachten extra aandacht kunnen krijgen.

De minimale eisen aan het advies waarborgen dat voor het Bestuur duidelijk is wat de essentiële onderdelen van de Klacht zijn (waarover gaat deze, wat zijn de standpunten van partijen, wat volgt er uit het eigen onderzoek van de Klachtenfunctionaris), wat het advies is en wat eventuele aanvullende maatregelen of vervolgstappen zijn. Klager kan altijd nog naar de toepasselijke geschillencommissie als deze niet tevreden is met de afhandeling (zie daarover artikel 10). Deze mogelijkheid moet worden vermeld in het besluit van het Bestuur. Het Bestuur kan, hangende behandeling van de Klacht, een voorlopige maatregel treffen. Voorbeelden zijn tijdelijke aanpassingen in het zorg-of onderwijsaanbod of het scheiden van betrokken personen. Het treffen van een voorlopige maatregel ontslaat het Bestuur niet van de verplichting om uiteindelijk een definitief besluit te nemen over de Klacht.

Artikel 10 – Advies landelijke Geschillencommissie

Op grond van artikel 14 lid 2 Wet Primair Onderwijs, artikel 4.2.1. lid 3 Jeugdwet, artikel 19 lid 2 en lid 3 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg moet de Samen naar School-klas aangesloten zijn bij een Geschillencommissie. Het Bestuur moet bekend zijn met het reglement van de Geschillencommissie waarbij de Samen naar School-klas is aangesloten. Dit reglement beschrijft onder meer de procedure, de toepasselijke termijnen en de kosten. Het reglement hoeft niet te worden overgenomen in dit klachtenreglement, maar het moet er wel naar verwijzen. Klagers worden geïnformeerd over de mogelijkheid om naar de externe Geschillencommissie te gaan.

Dit betekent niet dat het advies altijd moet worden opgevolgd. Neem adviezen van de Geschillencommissie serieus: zij zijn onafhankelijk en deskundig. Als het Bestuur afwijkt van het advies, zorg dan voor een zeer goede motivering.

Artikel 11 – Mediation

Mediation kan heel effectief zijn, bijvoorbeeld bij een conflict tussen ouders en een leerkracht over de aanpak, of tussen ouders onderling. Mediation is vrijwillig: beide partijen moeten instemmen. Het is belangrijk dat de mediator ervaring heeft met onderwijs en/of zorg, en begrijpt hoe een Samen naar School-klas werkt. De kosten van Mediation komen voor rekening van de Stichting, maar het is vaak goedkoper en effectiever dan een langdurige formele procedure. Hangende Mediation wordt de behandeling van de Klacht geschorst. Deze schorsing wordt opgeheven als het Bestuur daarover door partijen wordt geïnformeerd. Het Bestuur is niet betrokken bij de Mediation.

Artikel 12 – Informatieplicht aan Medezeggenschapsraad

Als de School of de Scholengemeenschap een medezeggenschapsraad heeft (bijvoorbeeld een ouderraad of personeelsvertegenwoordiging), is het advies dat deze wordt geïnformeerd over door de Geschillencommissie gegrond bevonden klachten en de maatregelen die het Bestuur neemt. Dit bevordert transparantie en democratische controle. Een wettelijke verplichting daartoe bestaat niet, omdat de Samen naar School-klas niet valt onder de Wet Medezeggenschap op scholen.

Het uitgangspunt is dat een Samen naar School-klas geen eigen Medezeggenschapsraad hoeft in te stellen, gelet op de beperkte omvang van de meeste Stichtingen. Indien een Samen naar School-klas wel een eigen Medezeggenschapsraad heeft, heeft het Bestuur een wettelijke informatieplicht aan de medezeggenschapsraad bij door de Geschillencommissie gegrond bevonden klachten en over de maatregelen die het Bestuur naar aanleiding daarvan neemt.

Artikel 13 – Rehabilitatie

Als blijkt dat een Klacht (gedeeltelijk) ongegrond is, kan het van belang zijn de beschuldigde persoon te rehabiliteren. Dit kan bijvoorbeeld door een schriftelijke verklaring dat de beschuldiging ongegrond was. De Stichting kan overwegen om als Bijlage bij het Klachtenreglement een lijst op te nemen met passende rehabilitatie maatregelen. Het is belangrijk om een rehabilitatie alleen in overleg met en instemming van de beschuldigde persoon te doen, want sommige mensen willen liever dat er niet meer over wordt gesproken. Bij een valse beschuldiging (iemand heeft bijvoorbeeld bewust gelogen) kunnen er maatregelen worden genomen tegen de Klager door bijvoorbeeld duidelijk te maken dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid en geheimhouding

In een kleine gemeenschap als een Samen naar School-klas is discretie extra belangrijk om de privacy en reputatie van alle betrokkenen te beschermen. Dit artikel regelt de geheimhoudingsplicht voor alle betrokkenen bij klachtbehandeling, ook na beëindiging van de betrokkenheid, met uitzondering van informatieverstrekking die de taakvervulling vereist (bijvoorbeeld bij de wettelijke meldingsplichten van artikel 15 en 16), of met instemming van alle betrokkenen. De geheimhoudingsplicht is een wettelijke verplichting op grond van artikel 1a.2 Jeugdwet, artikel 14.8 Wet Primair Onderwijs en artikel 23 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. De geheimhoudingsplicht is essentieel om een vertrouwelijke klachtbehandeling te waarborgen waarbij betrokkenen veilig hun verhaal kunnen doen.

Het artikel kent drie uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht. Ten eerste mag informatie worden gedeeld die noodzakelijk is voor de taakvervulling, zodat klachtenfunctionarissen en vertrouwenspersonen hun werk goed kunnen doen door informatie te delen met het Bestuur, collega's of de Geschillencommissie. Ten tweede gelden de wettelijke meldplichten van artikel 15 en 16: bij vermoedens van bijvoorbeeld zedenmisdrijven weegt de bescherming van kinderen zwaarder dan vertrouwelijkheid. Ten derde mag informatie worden gedeeld met instemming van alle betrokkenen.

Artikel 15 – Meldingsplicht bij de Inspectie

Naast de aangifteplicht geldt voor het Bestuur ook een meldplicht bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd ("IGJ") wanneer er sprake is van een zedenmisdrijf tegen een minderjarige leerling. Deze melding moet zo snel mogelijk plaatsvinden, onafhankelijk van de aangifte bij de politie, zodat de IGJ tijdig kan toetsen of er aanvullende maatregelen nodig zijn ter bescherming van de leerling en andere betrokkenen. De melding bij de IGJ bevat in ieder geval een beschrijving van het incident en de datum waarop dit is voorgevallen, de betrokken personen en de al genomen of geplande maatregelen. Deze maatregelen kunnen zijn om de calamiteit te onderzoeken, de schade te beperken of te voorkomen, de cliënt of wettelijke vertegenwoordiger in te lichten. Daarnaast bevat de Melding ook of een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit waarvoor aangifte is, of zal worden gedaan. Ook hier geldt dat het zorgvuldig omgaan met privacy en belangen van het kind, de ouders en de verdachte essentieel is. Het kan in deze context raadzaam zijn om juridisch advies in te winnen of ondersteuning van de vertrouwensinspecteur te vragen bij het opstellen van de melding.

Artikel 16 – Inwerkingtreding

Dit artikel regelt wanneer het klachtenreglement van kracht wordt en vervangt alle eerdere klachtenregelingen (indien aanwezig). Het Bestuur evalueert het reglement periodiek en past deze waar nodig aan, en bij twijfel over de uitleg van de regeling beslist het Bestuur.

Het is belangrijk om een duidelijke ingangsdatum vast te stellen voor het klachtenreglement. Dit zorgt voor zekerheid: iedereen weet vanaf welk moment deze regeling geldt en welke oude regelingen komen te vervallen. Zorg dat alle betrokkenen (personeel, ouders, leerlingen) voor die datum zijn geïnformeerd over het nieuwe reglement.

De bepaling dat alle eerdere klachtenreglementen worden vervangen voorkomt verwarring over welke regels van toepassing zijn. De periodieke evaluatie is belangrijk om het reglement actueel te houden, bijvoorbeeld door te kijken naar het aantal en de aard van de klachten en de doorlooptijden, en wijzigingen in de wettelijke regelingen. Het verdient aanbeveling om minimaal eens per drie jaar te evalueren.

De bepaling dat het Bestuur beslist bij twijfels over de uitleg van het reglement is noodzakelijk om impasses te voorkomen. Het Bestuur heeft de eindverantwoordelijkheid en kan daarom een bindende uitleg geven, waarbij het wel zorgvuldig en redelijk moet handelen.