

KLACHTENREGELING BEROEPSONDERWIJS EN VOLWASSENENEDUCATIE

Advies van de AOb

Met de Kwaliteitswet is voor het primair- en voortgezet onderwijs de verplichting ontstaan om voor elke school een klachtenregeling vast te stellen. Hoewel voor de overige onderwijssectoren een dergelijke wettelijke verplichting ontbreekt heeft OCenW er op aangedrongen dat ook voor het BVE-veld een voorbeeld-klachtenregeling werd opgesteld. Om die reden is door de BVE-raad onderstaande voorbeeld-klachtenregeling ontwikkeld. Deze model-regeling komt vrijwel volledig overeen met het landelijke model zoals dat, o.m. met medewerking van de AOb, voor het primair- en voortgezet onderwijs is gemaakt. Wel zijn de gehanteerde begrippen aangepast aan de BVE-sector. Echter, anders dan bij het eerste model maakt de toelichting geen deel uit van het reglement. Hiermee ontbreekt een bepaling t.a.v. rehabilitatie. Weliswaar onderschrijft de AOb de noodzaak om ook in de BVE een algemene klachtenregeling vast te leggen, dus breder dan de regeling die nu in de CAO-BVE voor klachten rond seksuele intimidatie en racisme verplicht is gesteld. Wel dient naar de mening van de AOb bij gebruikmaking van onderstaande voorbeeld-regeling aan het slot van artikel 15 (beslissing op advies) te worden toegevoegd: 'Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard zal het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie'.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. instelling: een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
- b. klager: een (ex-)deelnemer, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige
- c. (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht 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 2;
- g. aangeklaagde: een (ex-)deelnemer, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige uit leden aangewezen door de geledingen ouders/deelnemers, personeel en werkgever;
- h. bevoegd gezag: bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 1.1.1. onder de letter w van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op de instelling ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van het bevoegd gezag.
3. De vertrouwenspersoon gaat 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 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 voor zover 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 bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd advies over de door het bevoegd gezag 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.
8. Het oordeel van de vertrouwenspersoon is bindend.

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:

a. het bevoegd gezag.

2. De klacht dient binnen een half jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.

3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon.

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.

5. De ontvanger van de klacht is tot geheimhouding verplicht en zal vertrouwelijk met de klacht omgaan.

6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

8. Na ontvangst van de klacht deelt de het bevoegd gezag, de klager binnen zeven werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt wordt dit medegedeeld aan het bevoegd gezag van de betrokken instelling.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van 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 en het bevoegd gezag van de betrokken instelling gemeld.

Paragraaf 3 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 15 Beslissing op advies.

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de vertrouwenspersoon deelt het bevoegd gezag aan de klager en de aangeklaagde en vertrouwenspersoonschriftelijk 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 vertrouwenspersoon, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager.
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.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 16 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 19 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

Inleiding

Krachtens de zogenaamde Kwaliteitswet zijn schoolbesturen in het primair en voortgezet onderwijs verplicht een klachtenregeling vast te stellen en op hun instelling in te voeren. De landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties hebben daartoe in gezamenlijkheid een model-klachtenregeling opgesteld.

Bve-instellingen dienen op basis van het bepaalde in artikel E-26 van de Cao Bve een regeling ter behandeling van klachten inzake seksuele intimidatie, racisme en andere vormen van discriminatie op te stellen en te hanteren. De Bve Raad heeft in dat kader reeds eerder een voorbeeld-reglement ontwikkeld en als handreiking onder zijn leden verspreid. Hoewel voor de Bve-sector de kwaliteitswet niet van toepassing is, hebben de bewindslieden van het ministerie van O, C en W er vervolgens op aangedrongen dat ook voor het Bve-veld een algemene voorbeeld-klachtenregeling wordt opgesteld en de Bve-instellingen zelf een dergelijke regeling opstellen en invoeren. De Bve Raad heeft gemeend in dat kader bijgaande klachtenregeling op te stellen. Dit voorbeeld is ontleend aan de eerder genoemde model-klachtenregeling die voor PO en VO is ontwikkeld.

Verder moet worden opgemerkt dat de Wet Educatie en Beroepsonderwijs op twee onderdelen is gewijzigd. In artikel 1.3.8. staat een verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven. Daarnaast is in het nieuwe artikel 5.2a. de wettelijke grondslag vastgelegd voor de zogenaamde vertrouwensinspecteurs bij de inspectie.

Op basis van deze bepalingen bestaat voortaan een verplichting voor het personeel en het bevoegd gezag melding te maken van (vermoedens van) seksuele delicten en het bevoegd gezag moet bij redelijke vermoedens van dergelijke delicten aangifte doen bij een opsporingsambtenaar.

Tevens stelt de inspectie vertrouwensinspecteurs aan voor slachtoffers van seksueel misbruik of seksuele intimidatie gepleegd door een personeelslid. In dat verband kunnen zowel personeelsleden als deelnemers slachtoffer zijn. Daarnaast zijn dergelijke inspecteurs ingesteld voor anderen – zoals collega's, klachtencommissies, vertrouwenspersonen - die met dergelijke kwesties in aanraking komen.

In het betreffende artikel worden de taken van de inspecteur nader omschreven. Hij/zij fungeert als aanspreekpunt, kan adviseren, bijstaan en desgevraagd begeleiden bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte.

Eenieder die deel uitmaakt van de instelling kan een klacht indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van de werkgever, het personeel of anderen die betrokken zijn bij de instelling.

Het is de bedoeling dat klachten in eerste instantie tussen de betrokken personen zelf worden afgehandeld. Indien de aard en ernst van de klacht meebrengt dat dit niet mogelijk is, kan een klacht overeenkomstig deze klachtenregeling worden behandeld.

De klachten kunnen betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, racisme, geweld, pesten, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van deelnemers, de inrichting van de schoolorganisatie e.d.

Klachten die bij andere commissies dienen te worden ingediend, zoals bijvoorbeeld de commissie van beroep voor de examens, zullen naar verwachting door deze commissie niet in behandeling worden genomen.

Termijnen

De in deze klachtenregeling opgenomen termijnen zijn maximumtermijnen, waarbij het uiteraard wenselijk is dat een klacht niet alleen zo zorgvuldig mogelijk, maar ook op zo kort mogelijke termijn, wordt afgehandeld.

Contactpersoon

De contactpersoon heeft tot taak het inventariseren, registreren en doorverwijzen van klachten. Het is wellicht verstandig per unit een contactpersoon aan te wijzen. De eigenschappen waarover een contactpersoon dient te beschikken, komen in grote lijnen overeen met die van een vertrouwenspersoon. Hieronder worden deze eisen verder aangegeven.

Vertrouwenspersoon

Het is van belang dat de vertrouwenspersoon het vertrouwen geniet van alle bij de instelling betrokken personen en bekend is met de cultuur van de organisatie. Uiteraard moet hij/zij integer zijn, contactueel vaardig en zorgvuldig omgaan met privacy-gevoelige informatie en/of gegevens.

De naam en rol van de vertrouwenspersoon moet bekend worden gemaakt binnen de instelling.

Voorlopige voorzieningen

In artikel 7 van dit reglement wordt aangegeven dat voorlopige voorzieningen kunnen worden getroffen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om schorsing van deelnemers of personeel of het ontzeggen van contact tussen de klager en aangeklaagde.

Anonieme klachten

In artikel 9 van dit reglement wordt bepaald dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen, tenzij de klachtencommissie of het college van bestuur anders beslist.