

Klachtenregeling LanguageOne

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

Bestuur:	Directie LanguageOne;
Directeur:	De locatieleider van de LanguageOne vestiging;
Klager:	Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
Klacht:	Een klacht over een gedraging of beslissing dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde, waaronder begrepen een klacht over seksuele intimidatie, discriminerend gedrag of agressie;
Aangeklaagde:	Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een personeelslid, een directielid, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
Vertrouwensinspecteur:	De als zodanig aangewezen inspecteur van het Nederlands onderwijs.

2. Waar in deze regeling 'hij' of een andere mannelijke persoonsvorm wordt gebruikt, is het gestelde evenzeer op vrouwen van toepassing.

N.B. Deze klachtenregeling is grotendeels gebaseerd op het voorbeeldreglement van de Stichting NOB en is van toepassing op alle bij LanguageOne aangesloten vestigingen (lees scholen) en voorzieningen. De Stichting NOB is aangesloten bij een van de Landelijke Klachtencommissies in Nederland. Betrokkenen en belanghebbenden bij de Nederlandse scholen in het Buitenland kunnen gebruik maken van de diensten van deze commissie:

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-algemeen-bijzonder-onderwijs>

Artikel 2. Voorafgaand aan de indiening van een klacht

Degene die overweegt een klacht in te dienen, wordt geacht –indien de omstandigheden dat redelijkerwijs toelaten- het voornemen tot indiening van een klacht in eerste instantie te bespreken met degene jegens wie de klacht gericht zal zijn. Dit geldt niet voor klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminatie of agressie; deze klachten kunnen altijd direct bij de directeur of bij het bestuur (overeenkomstig artikel 5 lid 1) worden ingediend.

Klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie kunnen ook bij het Meldpunt

Vertrouwensinspecteurs worden ingediend op het volgende telefoonnummer: +31 76 5244477.

Artikel 3. Vertrouwenspersoon

1. Voor elke school wordt door de directie vertrouwenspersoon aangewezen.
De directeur draagt er zorg voor dat voor alle bij de school betrokkenen bekend zijn wie als vertrouwenspersoon/-personen is/zijn aangewezen
2. Een klager kan over een (voorgenomen) klacht altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
(0)30 6706001
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing van de klacht kan worden bereikt.
De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij de verdere procedure en verleent desgewenst hulp bij het doen van aangifte bij politie of justitie in Nederland.
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 aan het bestuur.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak van vertrouwenspersoon beëindigd heeft

Artikel 4. Indiening klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, al dan niet door tussenkomst van de vertrouwenspersoon, en ondertekend door de klager.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger van de klacht een verslag gemaakt dat door de klager wordt ondertekend en waarvan deze een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de klacht
 - een duidelijke aanduiding van de aangeklaagde
4. Een klacht wordt ingediend zodra dat redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 5. Ontvanger klacht

1. De klager dient een klacht in:
 - a. Bij de directeur, indien het een klacht betreft jegens een (ex-) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, een personeelslid niet zijnde een directielid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, dit tenzij de klager de klacht direct bij het bestuur wenst in te dienen.
 - b. Bij het bestuur, indien het een klacht betreft jegens een directielid, een vertegenwoordiger van het bestuur, alsmede in alle andere gevallen.
2. De directeur zendt een afschrift van een door hem ontvangen klacht per omgaande aan het bestuur. Indien de directeur vast stelt dat hij persoonlijk bij een bij hem ingediende klacht betrokken kan zijn, dan wel indien hem de klacht ernstig voorkomt, dan verzoekt hij het bestuur de behandeling van de klacht over te nemen.
3. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht. Daarin wordt tevens gemeld op welke termijn en door wie de klacht afgehandeld zal worden.
4. Het bestuur zendt een afschrift van een door het bestuur ontvangen klacht alsmede een afschrift van de ontvangstbevestiging per omgaande aan de directeur.
5. Het bestuur draagt er zorg voor dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging of nalaten de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Artikel 6. Reactietermijn

1. De klager ontvangt als regel binnen vier weken na de ontvangst van zijn klacht een gemotiveerde schriftelijke reactie op de klacht.
2. Indien bijzondere omstandigheden ertoe leiden dat binnen deze termijn niet afdoende schriftelijk kan worden gereageerd, dan kan de termijn ten hoogste twee maal met vier weken worden verlengd. Van bijzondere omstandigheden is ten minste sprake indien door het bestuur de klachtencommissie wordt ingeschakeld.
3. De klager ontvangt binnen de lopende termijn van vier weken gemotiveerd schriftelijk bericht omtrent de termijnverlenging.

Artikel 7. Afhandeling door de directeur

1. Indien de directeur schriftelijk reageert op een bij hem ingediende klacht, dan zendt hij een afschrift van zijn reactie per omgaande aan het bestuur.

2. De klager kan binnen vier weken na ontvangst van de reactie van de directeur het bestuur schriftelijk verzoeken om een nadere beoordeling van de klacht en de daarop ontvangen reactie. Het in deze regeling gestelde met betrekking tot de behandeling van klachten is in dat geval van analoge toepassing.

Artikel 8. Klachtencommissie

1. Het bestuur kan voor de behandeling van een ingediende klacht advies vragen aan een daartoe in te stellen klachtencommissie.
2. Een klachtencommissie bestaat ten minste uit drie personen die als zodanig worden aan gewezen door het bestuur.
Ten hoogste één van de leden kan een zittend bestuurslid zijn, mits deze niet persoonlijk betrokken is bij de ingediende klacht. Ouders/voogd/verzorgers van leerlingen, leden van het personeel of de directie, vrijwilligers die werkzaamheden verrichten voor de school of personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
De klachtencommissie heeft een voorzitter die geen lid is van het bestuur en niet werkzaam is voor of bij het bestuur.
3. Klager en aangeklaagde kunnen bij het bestuur bezwaar maken tegen de samenstelling van de klachtencommissie indien zij redenen hebben om aan te nemen dat één of meer leden niet onbevooroordeeld tot een oordeel zullen komen. Het bestuur komt zoveel als redelijkerwijze mogelijk aan deze bezwaren tegemoet.
4. De klachtencommissie neemt ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie beëindigd heeft.

Artikel 9. Klachtencommissie

1. Het bestuur vraagt ten minste een advies aan de klachtencommissie in de volgende gevallen.
 - Indien het een verzoek betreft om een nadere beoordeling van de klacht en de daarop ontvangen reactie van de directeur als bedoeld in artikel 7 lid 2.
 - Indien de klager uitdrukkelijk om behandeling door de klachtencommissie verzoekt.
 - Indien het een klacht betreft die betrekking heeft op seksuele intimidatie, discriminerend gedrag of agressie.
 - Indien de klacht het bestuur anderszins ernstig voorkomt.
2. Het vragen van een advies als bedoeld in het eerste lid, laat onverlet dat het bestuur in een voorkomend geval een voorlopige voorziening kan treffen.
3. De klachtencommissie is in verband met de behandeling van de klacht bevoegd namens het bestuur alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan namens het bestuur klager en aangeklaagde, alsmede andere bij de school betrokkenen horen.
4. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten.
5. De klachtencommissie geeft schriftelijk advies aan het bestuur over:
 - De ontvankelijkheid van de klacht.
 - De (on)gegrondheid van de klacht.
 - De op basis van de klacht te nemen maatregelen.
 - Overige zaken die de aandacht van het bestuur verdienen.De klachtencommissie vermeldt in het advies voorts de gevolgde wijze van onderzoek en de in dat kader vastgestelde bevindingen.
6. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie bepaalt het bestuur of het oordeel over de gegrondheid resp. de ontvankelijkheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Het bestuur meldt dit schriftelijk aan de klager, de

aangeklaagde en de klachtencommissie, vergezeld van het advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende overwegingen zich daar tegen verzetten.

Artikel 10. Intrekken klacht

Een klager kan een ingediende klacht op elk moment intrekken, mits dit schriftelijk gebeurt bij degene bij wie de klacht is ingediend of die de klacht in behandeling heeft.

Bericht omtrent intrekking van een klacht wordt door de ontvanger per omgaande doorgegeven aan de directeur, het bestuur, de klachtencommissie en de aangeklaagde.

Een ingetrokken klacht blijft buiten verdere behandeling, tenzij het bestuur om haar moverende redenen anders besluit.

Artikel 11. Vertrouwelijkheid

1. Alle bij een klacht betrokkenen houden in alle stadia van behandeling van een klacht zoveel mogelijk rekening met de belangen en de privacy van zowel de klager als de aangeklaagde.
2. Degenen die betrokken zijn bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgen over gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens indien enig wettelijk voorschrift hen tot mededelingen verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
3. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor leden van de klachtencommissie en het bestuur, alsmede voor de directeur voor zover het klachten betreft die door de directeur zijn afgedaan.

Artikel 12. Bekendmaking regeling

De directeur draagt er zorg voor dat het bestaan van deze regeling bekend is bij alle bij de school betrokkenen, ten minste middels vermelding in de schoolgids, en dat de regeling verkrijgbaar is voor eenieder die er om vraagt.

Artikel 13. Werkingsduur

De regeling treedt in werking op 1 augustus 1999 en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 14. Slotbepaling

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Toelichting klachtenregeling LanguageOne

Algemeen

De Nederlandse onderwijswetten zijn zodanig gewijzigd dat schoolbesturen in Nederland verplicht waren uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Voor besturen van scholen voor Nederlandse scholen in het buitenland geldt op grond van de bekostigingsregelingen een analoge verplichting.

Volgens de nieuwe wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het schoolbestuur en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangt de school op eenvoudige wijze signalen die haar kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Bijgaande regeling is breder dan de wet voorschrijft. De regeling voorziet ook in een klachtenprocedure ingeval van discriminatie, seksuele intimidatie of agressie.

Klachtenregelingen voor deze thema's zijn vaak op basis van andere regelingen verplicht.

De regelingen zijn nu geïntegreerd in één tekst.

Voor het onderwijs in Nederland is een landelijke modelklachtenregeling opgesteld.

Bijgaande regeling en deze toelichting zijn daarop gebaseerd. Er is echter getracht te streven naar een wat eenvoudiger regeling die meer rekening houdt met de situatie waarin scholen in het buitenland verkeren. Desalniettemin stelt de wet een flink aantal randvoorwaarden waardoor de regeling toch nog tamelijk uitgebreid is.

Bijgaande regeling is alleen van toepassing als men met z'n klacht niet ergens anders terecht kan.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op deze klachtenregeling.

Klachten waarvoor aparte regelingen en procedures bestaan, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep bij Examins niet via de bijgaande klachtenregeling worden ingediend. Voor personeelsleden geldt dat klachten over hun rechtspositie evenmin via bijgaande regeling aan de orde kunnen worden gesteld.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1. lid 1

Klager en aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of door een vertrouwenspersoon, dan wel zich door deze te laten vertegenwoordigen.

Onder de 'gedragingen of beslissingen' worden niet begrepen besluiten van algemene strekking. Ouders kunnen bijvoorbeeld niet klagen over de algemene criteria voor bevordering tot een hoger leerjaar. Ze kunnen er wel over klagen dat de criteria in een bepaald geval niet juist zouden zijn toegepast.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst of onplezierig, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders/voogden/verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk plaatsvinden.

Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft

of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie*, waaronder tevens begrepen geweld en pesten, wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen – bedoeld of onbedoeld – die zijn gericht op, dan wel waar sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep van personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Indien een bestuurslid klager of aangeklaagde is, dan dient dit bestuurslid zich bij de behandeling van de betreffende klacht te onthouden van besprekingen die binnen het bestuur over deze klacht gevoerd worden.

Artikel 2.

Door middel van deze bepaling wordt uitgedrukt dat het in de schoolgemeenschap normaal is en zou moeten blijven dat eerst wordt getracht de weg van normaal overlag met de direct betrokkene te bewandelen alvorens een formele klachtenprocedure wordt gestart.

Artikel 3.

De vertrouwenspersoon dient enig zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en tevens affiniteit te hebben met opvang en verwijzing. De vertrouwenspersoon moet toegankelijk zijn voor alle betrokkenen in de school en het vertrouwen genieten van de betrokkenen bij de school. Om deze redenen kan het wenselijk zijn verschillende vertrouwenspersonen te hebben voor leerlingen en volwassenen. Ook kan overwogen worden vertrouwenspersonen te kiezen van verschillend geslacht.

In Nederland worden cursussen gegeven voor vertrouwenspersonen. Voor personen betrokken bij scholen in het buitenland is een dergelijke scholing veel moeilijker te volgen.

Voorts is de kring waarbinnen vertrouwenspersonen moeten worden gezocht noodzakelijkerwijs beperkter. Om deze reden kan het voor vertrouwenspersonen in het buitenland nodig of nuttig zijn in bepaalde omstandigheden contact te kunnen hebben met een deskundige in Nederland. Vertrouwenspersonen bij Nederlandse scholen in het buitenland kunnen daarom desgewenst contact opnemen met het Meldpunt Vertrouwensinspecteurs.

Artikel 4.

De gekozen regeling voorkomt anonieme klachten.

Het derde lid van artikel 4 bevat een tamelijk 'open' formulering. De wet vereist echter dat de regeling de termijn bevat waarbinnen een klacht kan worden ingediend. De open formulering biedt overigens wel houvast in situaties waarin een klacht evident als 'mosterd na de maaltijd' komt.

Artikel 5.

De wettelijke bepalingen rond het klachtrecht gaan er van uit dat een klacht altijd behandeld moet *kunnen* worden door een klachtencommissie. In bijgaande regeling wordt deze *mogelijkheid* in vrijwel alle gevallen uiteindelijk wel geboden. Er wordt echter ook getracht een hanteerbare regeling te treffen voor minder ernstige klachten. Zeker in de buitenlandse situatie zullen die in eerste instantie door de directeur afgehandeld kunnen worden. Kan de klager zich met die afhandeling niet verenigen, dan kunnen in tweede instantie het bestuur respectievelijk de klachtencommissie nog ingeschakeld worden.

Artikel 8.

De buitenlandse vestigingen en voorzieningen van LanguageOne zijn aangesloten bij de Stichting NOB. Uit hoofde van deze aansluiting kunnen zij (de vestigingen, etc.) terecht bij de Landelijke Klachtencommissie van de VBS (Postbus 95572, 2509 CN Den Haag).

Artikel 9.

Het tweede lid van artikel 9 laat het bestuur de mogelijkheid voorlopige voorzieningen te treffen bij ernstige klachten. In verband met de zorgvuldigheid jegens de aangeklaagde verdient het aanbeveling hiermee terughoudend om te gaan.

Het spreekt voor zich dat het bestuur de klachtencommissie in de gelegenheid moet stellen haar taken deugdelijk te vervullen. Daarvoor zullen faciliteiten ter beschikking moeten worden gesteld.

Een advies van de klachtencommissie hoeft door het bestuur niet overgenomen te worden.

Indien het bestuur van zo'n advies afwijkt, zal het daar wel goede redenen voor moeten hebben en die ook kenbaar moeten maken aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 10.

Indien een klacht wordt ingetrokken dan vervalt in de regel de grondslag voor verder onderzoek. Toch kan het bestuur tot verder onderzoek besluiten. Dat zal met name in twee gevallen aan de orde kunnen zijn:

- Indien de indruk ontstaat dat de klacht op niet geheel zuivere gronden is ingetrokken;
- Indien de klacht de verdenking van een dermate ernstige misstand heeft gewekt dat ingrijpen van schoolleiding of het bestuur toch geïndiceerd is.