

1 De basis

1.1 Je bent contactpersoon: een VIP!

Gefeliciteerd. Je bent de contactpersoon van jouw school. Misschien heb jij aangeboden om deze taak op je te nemen, misschien ben je aangewezen omdat 'iemand het nou eenmaal moet doen', één ding is zeker: de contactpersoon is heel belangrijk!

Contactpersonen zijn het aanspreekpunt voor ouders, leerlingen en medewerkers die klachten hebben over de school(situatie). Dit kan gaan over de schoolorganisatie, over gebrek aan communicatie vanuit de school(leiding), over begeleiding, over strafmaatregelen, over (elektronisch) pesten, over discriminatie, over een personeelslid dat zijn handen niet thuis kan houden enzovoort.

Contactpersonen nemen iedere klager serieus en zorgen ervoor dat klachten niet smeulen of escaleren, maar volgens correcte klachtenroutes worden opgelost.

De taak van de contactpersoon is een fundamenteel andere dan die van de schoolleiding/het schoolbestuur. De contactpersoon zorgt ervoor dat de klager serieus genomen wordt, gehoor vindt voor zijn of haar klacht. De directie/bestuurder behandelt de klacht en neemt passende maatregelen. De contactpersoon is dus niet iemand die de klacht gaat oplossen, maar een betrouwbare wegwijzer voor de klager.

De contactpersoon is niet iemand die de klacht gaat oplossen, maar een betrouwbare wegwijzer voor de klager.

1.2 Waarom een contactpersoon op school?

De taak contactpersoon is nauw verbonden met de Kwaliteitswet uit 1998. In de zakelijke jaren 90 van de vorige eeuw werden voorzieningen uit het bedrijfsleven, zoals een klantenservice of een klachtenbalie, overgenomen door de dienstensector. Zo kregen gemeenten, ziekenhuizen en ook scholen klachtenfunctionarissen en klachtencommissies.

Vanaf 1 augustus 1998 verplicht de Kwaliteitswet scholen voor basisonderwijs en voortgezet onderwijs maatregelen te treffen voor de objectieve behandeling van klachten. Sinds 2017 kent ook de mbo-sector wetgeving inzake de behandeling van klachten. Onder het motto: 'een klacht is een gratis kwaliteitsadvies' worden ouders, leerlingen en personeelsleden uitgenodigd om hun klachten rondom maatregelen, nalatigheid en gedrag van leden van de schoolgemeenschap te uiten. Het is aan de school om deze klachten weg te nemen en daarmee de eigen kwaliteit te verhogen. Zo staat het in de Wet op het primair onderwijs:¹

Primair onderwijs

Artikel 14

Klachtenregeling

1. Ouders dan wel verzorgers, 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.

¹ Bron: wetten.overheid.nl/BWBR0003420. Geraadpleegd op 15 juni 2016.

2. 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.
3. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor klager openstaat of heeft opengestaan.
4. Deze regeling
 - a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is bij of voor het bevoegd gezag en
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
5. De klager en degene over wie is geklaagd dan wel de instantie waarover is geklaagd krijgen de gelegenheid
 - a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en

- b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd dan wel de instantie waarover is geklaagd en het bevoegd gezag.
 7. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
 8. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
 9. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

In de Wet op het voortgezet onderwijs² is dit als volgt verwoord:

² Bron: wetten.overheid.nl/BWBR0002399. Geraadpleegd op 15 juni 2016.

Voortgezet onderwijs

Artikel 24b

Klachtenregeling

1. 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.
2. 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.
3. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

4. Deze regeling
 - a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag, en
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
5. De klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid:
 - a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
 - b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.
7. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

8. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
9. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

Sinds augustus 2017 is vergelijkbare wetgeving van kracht voor de mbo-sector:

Middelbaar beroepsonderwijs

Wijziging van de Wet educatie en beroepsonderwijs [...] met betrekking tot enkele kwaliteitsaspecten in het beroepsonderwijs³

Artikel 7.4.8 a Klachten

1. Het bevoegd gezag draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten van deelnemers, aspirant-deelnemers, voormalige deelnemers en examendeelnemers, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling over gedragingen van het bevoegd gezag of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen.

³ Bron: zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34347-2.html. Geraadpleegd op 15 juni 2016.

2. Het bevoegd gezag voorziet in de klachtbehandeling met overeenkomstige toepassing van in elk geval de artikelen [...] van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Het bevoegd gezag voorziet in een klachtencommissie die belast is met de behandeling van en advisering over klachten en die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag.
4. [...]
5. Het bevoegd gezag stelt voor de instelling een regeling vast waarin de klachtbehandeling met inachtneming van de voorgaande leden nader is uitgewerkt en maakt deze openbaar.

en

Artikel 7.4.10a Klachten

Ouders, dan wel deelnemers 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.

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 melder een klacht kan indienen (verjaringstermijn);

- d. de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel.

Deze wetten verplichten scholen om te voorzien in een onafhankelijke klachtencommissie en om een klachtenregeling op te stellen. Het benoemen van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon is niet wettelijk verplicht. Toch kent de Modelklachtenregeling (1998), die de meeste scholen voor primair en voortgezet onderwijs hebben overgenomen, een belangrijke taak bij klachtenbehandeling toe aan contactpersonen en vertrouwenspersonen. In de Modelklachtenregeling staat de wijze van klachtenbehandeling beschreven, inclusief de taken van contactpersoon, vertrouwenspersoon en klachtencommissie. Deze regeling is ontwikkeld door de samenwerkende landelijke organisaties van schoolbesturen, ouders, organisaties van schoolleiders en de onderwijsvakorganisaties in het verlengde van de kwaliteitswetgeving.

1.3 Contactpersoon voor wie?

Bovenstaande wetgeving regelt het Klachtrecht van leerlingen/studenten, hun ouders én onderwijspersoneel. In de wetgeving worden respectievelijk de volgende doelgroepen genoemd:

Primair onderwijs: Ouders dan wel verzorgers en personeelsleden.

Voortgezet onderwijs: Ouders, voogden, verzorgers, dan wel leerlingen en personeelsleden.

Beroepsonderwijs: Deelnemers, aspirant-deelnemers, voormalige deelnemers en examendeelnemers, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs; ouders dan wel deelnemers en personeelsleden.

Daarnaast is er ook specifieke regelgeving uitsluitend ten bate van personeel: de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) en de cao's. De Arbowet (artikel 3, 2e lid) stelt: 'De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is op beperking van psychosociale arbeidsbelasting (PSA).'

In de Cao Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (cao BVE/MBO) worden klachtenprocedure en vertrouwenspersoon ten bate van personeel expliciet genoemd.

Cao MBO

Artikel E-27

In overleg met de PMR komt de werkgever een klachtenprocedure overeen en benoemt hij een vertrouwenspersoon.

Bij de contactpersoon kunnen dus leerlingen, hun ouders en schoolmedewerkers terecht met hun onderwijsgerelateerde klacht. Ben je alleen benoemd voor de doelgroep leerlingen/studenten, dan is het van belang dat de doelgroep van de contactpersoon wordt uitgebreid of dat er speciale contactpersonen voor ouders en voor medewerkers worden aangesteld. Of geldt op jouw school de afspraak dat ouders en personeel in geval van een klacht direct contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon?

Mogelijk zijn op jouw school klachtenfunctionarissen voor ouders actief, zoals op de scholen onder bestuur van VituzZuid (Cluster 2 (V)SO):

Hier is de klachtenfunctionaris: een onafhankelijk en neutraal persoon binnen de instelling. De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke en neutrale positie in binnen de instelling en de contacten met de klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk.

In artikel 7 staat:

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. op verzoek informatie verstrekken over de klachtenregeling,
- b. adviseren en begeleiden van personen die een klacht aan de orde stellen,
 - waarvoor binnen de onderwijseenheid geen bevredigend resultaat is bereikt,
 - welke de onderwijseenheid overstijgt,

Bron: www.vituszuid.nl/klachtenregeling/

Op ROC Zadkine zijn de vertrouwenspersonen alleen aanspreekbaar in geval van klachten over ongewenste omgangsvormen. Voor andere klachten staat de klachtcoördinator van de opleiding ter beschikking.

Klachten kunnen gaan over onderwijsinhoud en/of de organisatie van het onderwijs in het algemeen. Vanuit de doelstelling wordt tevens getracht verbeterpunten aan te brengen bij en/of extra aandacht te geven aan zaken die dat nodig hebben. Om dit te bereiken is het van belang dat de klachten van studenten en ouders/verzorgers op de juiste manier en door de juiste persoon worden behandeld. Iedere opleiding heeft een klachtcoördinator. De rol van de klachtcoördinator is:

- de klager informeren over de procedures ;
- het registreren van de klacht en de uitkomst van de gevolgde procedure;
- het begeleiden van de klager;
- het doorverwijzen naar de juiste functionaris of instantie.

Bron: www.zadkine.nl/Zadkine/En%20verder/Klachten.aspx

1.4 Contactpersoon voor welke klachten?

Als basis voor de regeling die in de verschillende sectorwetten wordt genoemd, hebben landelijke organisaties een Modelklachtenregeling⁴ opgesteld. In deze modelregeling zijn zowel de taken van de contactpersoon als van de vertrouwenspersoon vastgelegd.

Voordat de Modelklachtenregeling de taak van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon beschreef, hadden veel scholen al vertrouwenspersonen benoemd, bij wie ouders en leerlingen terecht konden in geval van ongewenste intimiteiten, machtsmisbruik en SIDAG (Seksuele Intimidatie, Discriminatie, Agresie, Geweld).

Met de komst van de Kwaliteitswetten is het klachtenspectrum verbreed. Bij de indeling van de klachten waarover een advies is uitgebracht, hanteert de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van de stichting Onderwijsgeschillen de volgende categorieën:

- Communicatie tussen school en ouders/leerlingen;
- Pedagogische en didactische begeleiding (begeleiden, rapportages, adviezen en dergelijke);

⁴ Modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs, zie www.aob.nl/doc/klachtpovo.pdf.

- Veiligheid en welzijn (fysiek en mentaal, informatieverstrekking aan AMK⁵ en Jeugdzorg e.d.);
- Optreden tegen leerling/ouders (fysiek optreden, sancties/straf, schorsen en verwijderen);
- Schoolorganisatie (toelating, groepsindeling, examens, bevordering, leerplicht en dergelijke);
- Klachtenbehandeling.

De meeste scholen voor openbaar en algemeen bijzonder onderwijs maken gebruik van deze landelijke klachtencommissie.

Scholen voor katholiek, christelijk en bijzonder onderwijs zijn meestal aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). De GCBO ordent klachten volgens onderstaande categorieën:

- Passend onderwijs;
- Schoolorganisatie;
- Beoordeling, plaatsing en bevordering van leerlingen;
- Sancties tegen leerlingen;
- Veiligheid op school;
- Arbeidsrechtelijke klachten.

Conform de Kwaliteitswet ben je dus aanspreekpunt voor veel meer soorten klachten dan alleen machtsmisbruik of ongewenst gedrag. Zolang de klacht gaat over de school(organisatie) en/of over medewerkers van de onderwijsinstelling zijn klagers

bij de contactpersoon aan het goede adres. Als je alleen bent benoemd als aanspreekpunt voor klachten over seksuele intimidatie (en andere vormen van machtsmisbruik), dan is het belangrijk dat je taakstelling officieel wordt uitgebreid, of dat je

Je bent aanspreekpunt voor veel meer soorten klachten dan machtsmisbruik of ongewenst gedrag.

⁵ Sinds 1 januari 2015 heet deze organisatie Veilig Thuis.

school een tweede contactpersoon benoemt die benaderd wordt voor klachten over andere zaken dan ongewenste omgangsvormen. Klagers hebben recht op een contactpersoon die hun de weg wijst in de klachtenprocedure van de schoolorganisatie. Zie ook de *Checklist* aan het eind van dit hoofdstuk.

1.5 Wat is een klacht?

Een klacht is een kwestie op school waar de klager ontevreden over is, een kwestie waar deze persoon problemen mee heeft. Een klacht is een uiting van onvrede. Het is dus niet zo dat een kwestie eerst op papier moet staan voordat het een klacht genoemd mag worden. Elke melding van onvrede is een klacht.

In het verleden werd er wel onderscheid gemaakt tussen een melding – een mondelinge versie van de onvrede – en een klacht – de schriftelijke versie. Dit onderscheid is achterhaald, onnodig en nutteloos. De vertrouwensinspecteurs van de Onderwijsinspectie registreren bij hen aangemelde problematiek ook uitsluitend als ‘klachten’.

De klager heeft een probleem en dat moet opgelost worden. De contactpersoon wijst de klager op de bestaande oplossingsroutes.

1.6 Over wat/wie kan geklaagd worden?

Over het *wat* meldt de wetgeving voor primair, voortgezet en beroepsonderwijs: ‘Een klacht [...] 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.’

Wat het *wie* betreft laat onderstaande tabel in de linkerkolom de mogelijke klagers zien en in de rechter de mogelijke aangeklaagden:

Klacht van:	Klacht over gedrag van:
Leerling/student (hun ouders)	Medeleerling/-student
Leerling/student (hun ouders)	Medewerker onderwijsinstelling (inclusief schoolleiding)
Medewerker onderwijsinstelling	Leerling/student
Medewerker onderwijsinstelling	Medewerker onderwijsinstelling
Medewerker onderwijsinstelling	Schoolleiding

In de Kwaliteitswet worden ouders niet genoemd bij mogelijke aangeklaagden, daarom ontbreken zij als aangeklaagde in dit overzicht.

1.7 Taken van de contactpersoon

Contactpersonen zijn het aanspreekpunt op school voor klachten van ouders, leerlingen/studenten en medewerkers over de schoolsituatie. Dit kan gaan over de schoolorganisatie, over gebrek aan communicatie vanuit de school(leiding), over begeleiding, over strafmaatregelen, over (cyber)pesten, over discriminatie, of over wangedrag van medeleerlingen/-studenten, een personeelslid of een leidinggevende.

Contactpersonen nemen iedere klager serieus en zorgen ervoor dat een klacht niet smeult of escaleert, maar volgens correcte klachtenroutes wordt opgelost.

De in de Modelklachtenregeling beschreven taak van de contactpersoon is door de meeste scholen overgenomen, waarschijnlijk ook door jouw school.