

# Amos

AMSTERDAMSE  
OECUMENISCHE  
SCHOLENGROEP

REGELING  
GESCHILLENBESLECHTING

*(daar waar in de regeling zij of haar staat vermeld, dient ook hij of zijn te worden gelezen)*

## HOOFDSTUK 1      ALGEMEEN

In de regeling geschillenbeslechting wordt beschreven hoe binnen AMOS met klachten wordt omgegaan. Daartoe zijn in principe twee routes. De klacht kan via de mediation tot een oplossing worden gebracht en/of, er kan, via de klachtenprocedure, een klacht bij het bevoegd gezag worden ingediend.

### Mediation:

Bij mediation gaan partijen gaan onder leiding van de mediator met elkaar in gesprek waarbij de neutrale en onpartijdige mediator het gesprek leidt en tracht partijen zelf tot een oplossing van het probleem te laten komen. Het volgen van de route van mediation, laat de mogelijkheid om daarna, en voor zover de mediation niet tot een oplossing heeft geleid, het bevoegd gezag alsnog om een oordeel met betrekking tot de klacht te vragen, onverlet. Mediation is alleen mogelijk als beide partijen (klager en beklagde(n)) daarvoor open staan.

### Klachtenprocedure:

In geval van een klacht wordt het bevoegd gezag gevraagd om een oordeel met betrekking tot de klacht. Dat oordeel kan zijn 'gegrond' of 'ongegrond' waarbij het bevoegd gezag de mogelijkheid heeft om adviezen te geven of maatregelen te treffen.

Na afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag, kan de klacht nog worden voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs waarbij AMOS is aangesloten.

Het staat de klager vrij de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie. De landelijke commissie zal dan eerst nagaan of er is geprobeerd om op school en/of bestuursniveau tot een oplossing te komen en de klager en school/bestuur zo nodig vragen dat alsnog te proberen.

## HOOFDSTUK 2      BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder;
  - a. het bevoegd gezag: het College van Bestuur van AMOS;
  - b. school: een school van de Stichting Amsterdamse Oecumenische Scholengroep (AMOS);
  - c. klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een persoon werkzaam voor AMOS niet zijnde een lid van het College van Bestuur die een klacht heeft ingediend;
  - d. beklagde: een lid van het personeel werkzaam op de school, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor een school of voor het bevoegd gezag tegen wie een klacht is ingediend;
  - e. mediation: traject waarbij partijen (klager en beklagde(n)), onder leiding van een mediator, met elkaar in gesprek gaan met als doel om samen tot een oplossing te komen;
  - f. mediator: gecertificeerde (MfN) neutrale en onpartijdige gespreksleider;
  - g. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de beklagde(n);
  - h. klachtenformulier: digitaal formulier (zie: amosonderwijs.nl/overons) waarmee een klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend of waarmee om mediation wordt verzocht.
  - i. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - j. landelijke klachtencommissie: de klachtencommissie als genoemd in artikel 14 van de Wet op het Primair Onderwijs.

## HOOFDSTUK 3            VERTROUWENSPERSOON

### Artikel 2            Benoeming, taken en bevoegdheden vertrouwenspersonen

1. Het bevoegd gezag beschikt over een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon staat niet in dienstbetrekking tot AMOS. De vertrouwenspersoon die door een klager geraadpleegd wordt, functioneert als aanspreekpunt voor klager(s);
2. Het bevoegd gezag besluit tot het aangaan van de samenwerking met een vertrouwenspersoon voor een bepaalde periode en op basis van een overeenkomst van opdracht met daarin de mogelijkheid van tussentijdse beëindiging;
3. De vertrouwenspersoon heeft als eerste taak klager(s) op te vangen en voor te lichten over de in deze regeling beschreven mogelijkheden van geschillenbeslechting. Zo nodig verleent de vertrouwenspersoon bijstand bij het doen van aangifte bij politie;
4. De vertrouwenspersoon verleent desgevraagd hulp bij het formuleren van de klacht op het klachtenformulier;
5. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet gebonden aan de meldplicht als bedoeld in artikel 4a lid 3 Wpo noch aan de wettelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De vertrouwenspersoon wijst bij vermoeden van strafbare feiten de klager wel op de mogelijkheid om zelf aangifte te doen en biedt daarbij ondersteuning aan;
6. De vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van de functie de volgende bevoegdheden:
  - a. het voeren van gesprekken en corresponderen met klager;
  - b. het recht op toegang in de scholen en AMOS Bureau;
7. De vertrouwenspersoon heeft geen rol in het mediationtraject en kan de gesprekken die in dat traject worden gevoerd, niet bijwonen;
8. De vertrouwenspersoon verwijst klager(s), indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere interne en/of externe (hulp) instanties.
9. De vertrouwenspersoon neemt bij haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De vertrouwenspersoon registreert de meldingen/geschillen die zij in haar functie als vertrouwenspersoon verneemt.
11. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in februari aan het bevoegd gezag anoniem en op hoofdlijnen schriftelijk verslag uit van de ingediende meldingen/geschillen en van haar werkzaamheden. De vertrouwenspersoon stelt op basis van haar bevindingen trends en knelpunten vast, evalueert het takenpakket en de bekendheid die scholen en bevoegd gezag geven aan het bestaan van de regeling geschillenbeslechting. Daarnaast evalueert zij tijdens de jaarlijkse mondelinge evaluatie de werkwijze rond de geschillenbeslechting en doet zij voorstellen over nieuw/aan te passen beleid.

De contactgegevens van de vertrouwenspersoon van AMOS staan vermeld op de website van AMOS.

### De procedure bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag c.q. verzoek tot mediation

#### Artikel 3

1. Klager gebruikt hiervoor het klachtenformulier, te vinden op [amosonderwijs.nl/overons](http://amosonderwijs.nl/overons). Het volledig ingevulde klachtenformulier kan per e-mail worden verzonden naar [secretariaat@amosonderwijs.nl](mailto:secretariaat@amosonderwijs.nl). Indien de klacht op een andere wijze wordt ingediend, zal klager(s) worden gevraagd alsnog het klachtenformulier in te vullen.
2. Een klacht kan geen betrekking hebben op gedraging(en) of beslissing(en) die een jaar of langer geleden hebben plaatsgehad of zijn genomen c.q. nagelaten, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.

3. Indien het bevoegd gezag van mening is dat het bevoegd gezag de klacht niet zelf af kan/wil handelen, kan van de mogelijkheid gebruik worden gemaakt om de klacht te laten onderzoeken door en advies te vragen aan de landelijke klachtencommissie.
4. Na ontvangst van een klacht, en voor zover niet is aangegeven dat klager mediation wenst, deelt het bevoegd gezag, de klager, de beklaagde(n) en directeur van de betrokken school binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat een klacht is ingediend en dat die in behandeling is genomen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit achterwege te laten. Het ingevulde klachtenformulier wordt aan de (de directie van) beklaagde(n) doorgestuurd.
5. Klager(s) en beklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 4 De procedure in geval van mediation**

1. Als klager op het klachtenformulier aangeeft de kwestie via mediation tot een oplossing te willen brengen, beoordeelt het bevoegd gezag of het geschil (nu) voor mediation in aanmerking komt.
2. In geval mediation naar het oordeel van het bevoegd gezag wenselijk is, neemt het bevoegd gezag contact op met de beklaagde om te bezien of de beklaagde daar open voor staat. Indien dat het geval is, neemt het bevoegd gezag contact met de mediator op.
3. De mediator heeft haar eigen procedure waarop het bevoegd gezag geen invloed heeft.
4. Klager en beklaagde(n) geven na afloop van het mediationtraject schriftelijk aan het bevoegd gezag te kennen of het geschil tot een oplossing is gebracht. Daarbij hoeft geen inhoudelijke informatie over het mediationtraject of de vorm/inhoud van de oplossing te worden gegeven.
5. In het geval het mediationtraject niet tot een oplossing heeft geleid, heeft klager de mogelijkheid om het bevoegd gezag te vragen de klacht in behandeling te nemen en aldus de stappen zoals beschreven in artikel 6, 7 en 8 van deze regeling, te doorlopen.

#### **Artikel 5 Intrekken van de klacht**

1. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, wordt dit door de klager schriftelijk aan het bevoegd gezag meegedeeld. Het bevoegd gezag meldt dit aan de beklaagde(n) en de directeur van de betrokken school mee.

#### **Artikel 6 Vooronderzoek**

1. Het bevoegd gezag is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Het bevoegd gezag kan daartoe deskundigen inschakelen.
2. Indien de klacht naar het oordeel van het bevoegd gezag niet of nog niet voldoende met de beklaagde(n) en/of directie van de school is besproken, wordt klager verzocht alsnog te proberen om de klacht met beklaagde(n) en/of de directie van de school tot een oplossing te brengen.

#### **Artikel 7 Hoor en wederhoor van klager en beklaagde(n)**

1. Indien een klacht wordt ingediend bepaalt het bevoegd gezag plaats en tijdstip waarop de klager wordt gehoord. Dat hoorgesprek zal in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht plaatsvinden.
2. Binnen twee weken na het hoorgesprek met klager(s), word(t)(en) de beklaagde(n) gehoord.
3. Zo nodig, en ter beoordeling van het bevoegd gezag, worden vervolgens klager(s) en beklaagde(n) gezamenlijk, en aldus in elkaars aanwezigheid, gehoord.
4. Het bevoegd gezag kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de beklaagde(n), dat derden bij het hoorgesprek aanwezig zijn.
5. Van het horen van de klager/beklaagde kan worden afgezien indien de klager/beklaagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

## **Artikel 8 Beraadslaging, beslissing en advies**

1. Het bevoegd gezag beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. De beslissing van het bevoegd gezag wordt binnen vier weken nadat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden, schriftelijk en gemotiveerd aan klager(s), beklagde(n) en de directeur van de school waar de klacht betrekking op heeft, meegedeeld. Indien nodig kan deze termijn worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager(s), de beklagde(n) en de directeur van de school waar de klacht betrekking op heeft.
3. Het bevoegd gezag kan zijn beslissing gepaard doen gaan van een aanbeveling over door de directeur van de school te treffen maatregelen.

## **Artikel 9 Niet-deelneming aan de behandeling van een klacht**

(Afgevaardigden van) het bevoegd gezag (nemen) neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij (hun) zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn.

## **Geheimhouding**

### **Artikel 10**

1. De leden van de (school)organisatie die bij de klacht zijn betrokken, de vertrouwenspersoon en de (afgevaardigden van) leden van het bevoegd gezag nemen bij de behandeling van de klacht de grootste zorgvuldigheid in acht.
2. Zij zijn verplicht geheimhouding te betrachten ten aanzien van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat zij hun taak hebben beëindigd.
3. De plicht zich te houden aan de regels voor geheimhouding geldt niet voor zover de wet tot het verstrekken van informatie verplicht.
4. Interne en externe deskundigen die geraadpleegd worden, zullen vooraf worden verzocht deze bepalingen inzake de geheimhouding in acht te nemen.

## **De Landelijke Klachtencommissie**

### **Artikel 11 Taken, procedure en contactgegevens van de landelijke klachtencommissie**

1. AMOS is aangesloten bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs GBCO. De landelijke klachtencommissie, onderdeel van GCBO, onderzoekt een klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
2. De commissie geeft naar aanleiding van de klacht gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Informatie over de klachtenprocedure is te vinden op:

<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-christelijk-onderwijs>.

### Contactgegevens

T: 070-3861696 (tussen 10:00-12:30 en 13:00-15:30 uur)

E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

## **Postadres**

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag

## **Rehabilitatie**

### **Artikel 12      Rehabilitatie van (een) vals beschuldigde beklagde(n)**

1. Indien het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie na onderzoek tot de overtuiging is gekomen dat de klacht 'op onjuiste en/of valse gronden' is, kan de (onjuist en/of vals) beschuldigde een revalidatietraject worden aangeboden.
2. Het bevoegd gezag overlegt met de ten onrechte beschuldigde over de wijze waarop de rehabilitatie plaats zal vinden.
3. Er zal geen sprake zijn van rehabilitatie indien de klacht ongegrond is wegens gebrek aan bewijs.

### **Artikel 13      Maatregelen tegen een vals beschuldigende klager**

1. Bij een valse beschuldiging kan het bevoegd gezag maatregelen treffen tegen degene die de onjuiste en/of valse beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan degene die onjuist en/of vals beschuldigd is en anderzijds duidelijk te maken aan de leden van de organisatie dat onjuiste en/of valse beschuldigingen niet worden getolereerd.
2. Eventuele maatregelen tegen de klager zijn afhankelijk van de zwaarte van de beschuldiging en de toegebrachte schade.

## **HOOFDSTUK 4      SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 14      Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag plaatst deze regeling op de website van AMOS en ziet erop toe dat in de schoolgidsen en op de websites van de scholen naar deze regeling wordt verwezen.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 15      Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersoon en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) geëvalueerd.

### **Artikel 16      Wijziging van de regeling geschillenbeslechting**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen inzake medezeggenschap.

### **Artikel 17      Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Regeling geschillenbeslechting AMOS'.
3. De Regeling geschillenbeslechting treedt in werking op de dag volgend op de dag waarop de regeling door het College van Bestuur is vastgesteld.

De GMR heeft op 14 december 2021 ingestemd met de regeling geschillenbeslechting.

Het College van Bestuur heeft de Regeling geschillenbeslechting vastgesteld in zijn vergadering van 20 december 2021.