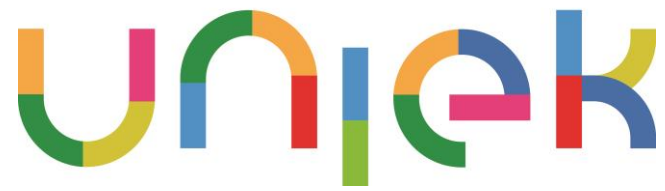


STICHTING



# Klachtenregeling

## **Inhoud**

Inhoud	blz. 02
Aanhef	blz. 03
Woord vooraf	blz. 04
Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen	blz. 05
Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten	blz. 06
Hoofdstuk 3: Slotbepalingen	blz. 11
Algemene toelichting	blz. 12
Artikelsgewijze toelichting	blz. 14
Klachtenprocedure	blz. 19
Klachtenformulier	blz. 21

## **KLACHTENREGELING STICHTING UNIEK**

Het bevoegd gezag van Stichting Uniek  
gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs,  
gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;  
stelt de volgende klachtenregeling primair onderwijs vast.

## Woord vooraf

Een klager richt zich in eerste instantie met zijn klacht tot de betreffende leerkracht en waar nodig daarna tot de locatiedirecteur.

Wordt de klacht onvoldoende opgepakt of heeft de klacht betrekking op (seksuele) intimidatie dan kan de klager zich richten tot de interne contactpersoon (Stichting Uniek heeft per school één of twee contactpersonen aangesteld. Zie hiervoor de betreffende schoolgidsen ) en/of de externe vertrouwenspersoon. De klacht wordt ingebracht bij het schoolbestuur die als bevoegd gezag de rol heeft van klachtbehandelaar en beide partijen hoort. Op basis hiervan worden maatregelen genomen gericht op het wegnemen van de klacht. Is er nog geen oplossing bereikt, dan kan de klacht schriftelijk ingediend worden bij een klachtencommissie. Deze werkt volgens een procedure die staat omschreven in het reglement van de commissie.

Interne contactpersoon Biekorf:

- Marjanka Broeders leerkracht groep 8

Stichting Uniek is aangesloten bij:

- De externe vertrouwenspersonen van de GGD West-Brabant  
076 5282241 (Bereikbaar op schooldagen van 08.30 uur 17.00 uur)

En tevens bij:

- De Klachtencommissie van het Katholiek Onderwijs  
Postbus 82324  
2508EH Den Haag  
Tel: 070-3925508

Adres Stichting Uniek

“Stichting Uniek”, Wilhelminalaan 22d, 4941 GJ Raamsdonksveer.

Postadres: Postbus 1224930 AC Geertruidenberg

t. 0162-510262 info@stichting-uniek.nl

Advies en Meldpunt Kindermishandeling kunt u bereiken door te bellen naar: t. 076-5146323

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, 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. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het College van Bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en het College van Bestuur.
- i. het bevoegd gezag: het College van Bestuur.

## **Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten**

### **Paragraaf 1 De interne contactpersoon**

#### **Artikel 2 Aanstelling en taak interne contactpersoon**

1. De contactpersoon is er voor leerlingen, ouders en personeel.
2. Contactpersonen hebben een taak in de voorlichting over de bestaande klachtenregeling.
3. Contactpersonen zorgen voor de eerste opvang van de klager op school
4. Contactpersonen begeleiden de klager waar wenselijk of noodzakelijk naar de (externe) vertrouwenspersoon en/of de vertrouwensinspecteur.

### **Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

De GGD is verantwoordelijk voor het leveren van deskundige zorg conform de volgende taakomschrijving van de externe vertrouwenspersoon (man of vrouw, maar verder refererend naar hij):

1. De externe vertrouwenspersoon kan de directie/het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren en ondersteunen. Zowel preventief, als bij de afwikkeling van een melding/klacht. Hierbij kan gedacht worden aan ondersteuning bij een team- of ouderbijeenkomst of het samenstellen van schriftelijke informatie.
2. Hij functioneert als aanspreekpunt voor leerlingen en/of hun ouders/verzorgers van bovengenoemde scholen bij klachten over machtsmisbruik in het onderwijs. Hij kan daartoe benaderd worden door een medewerker van de betreffende school of het bestuur, maar ook rechtstreeks door de klaagster/klager.
3. Klachten over machtsmisbruik jegens en/of tussen personeelsleden onderling horen niet tot het takenpakket.
4. Hij hoort de klacht aan en gaat na wat de klager al heeft ondernomen om de klacht in overleg met de aangeklaagde op te lossen.
5. Hij kan, met in kennis stelling van de klager/klaagster, het bevoegd gezag over de klacht informeren en adviseert over eventueel te nemen maatregelen ter bescherming van de leerling(en).
6. Hij gaat samen met de klaagster/klager na welke vervolgstappen mogelijk zijn en bespreekt de mogelijke consequenties hiervan.
7. Hij ondersteunt de klaagster/klager desgevraagd bij de te nemen vervolgstappen. Denk

aan:

- a. Bemiddeling;
  - b. Op schrift stellen van een klacht, het indienen hiervan bij de klachtencommissie en het zo nodig bij staan van de klaagster/klager ter plekke;
  - c. Doen van aangifte bij politie/justitie;
  - d. Opzetten van nazorg, waaronder verwijzing naar hulpverlenende instanties.
8. Hij registreert zijn verrichtingen. Ook houdt hij een uurregistratie voor de opdrachtgever bij.
  9. Hij houdt zich op de hoogte van landelijke ontwikkelingen op het terrein van de preventie en bestrijding van machtsmisbruik.
  10. Hij kan op basis van de eigen professionele verantwoordelijkheid de werkrelatie met melder/klager beëindigen indien er een onverenigbaar conflict ontstaat over de inhoud van klacht en over de te volgen klachtenprocedure.

De externe vertrouwenspersoon heeft als medewerker van de GGD West-Brabant een specifieke professionele verantwoordelijkheid met de daarbij behorende gedragscodes omtrent bejegening en privacy van cliënten. Als professional in dienst van de GGD West-Brabant is de externe vertrouwenspersoon dan ook verantwoording schuldig over zijn handelen aan de directeur van de GGD. Indien er een conflict ontstaat over het handelen van de externe vertrouwenspersoon bij één of meerdere van de betrokken partijen dan kan men hierover een klacht indienen bij de directeur van de GGD.

### **Paragraaf 3 De klachtencommissie**

#### **Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van Stichting Uniek die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.  
Stichting Uniek is aangesloten bij:

De Klachtencommissie van het Katholiek Onderwijs  
Postbus 82324  
2508EH Den Haag  
Tel: 070-3925508

2. Het College van Bestuur kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van bestuur over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
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 heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

## **Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel, van het College van Bestuur, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

## **Artikel 6 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

## **Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie**

### **Artikel 7 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het College van Bestuur; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het College van Bestuur.
6. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het College van Bestuur deelt de locatiedirecteur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 8 Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het College van Bestuur en de locatiedirecteur van de betrokken school mee. De klachtenprocedure stopt tenzij er aanwijzingen zijn dat de klacht onder druk is ingetrokken.



## **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.
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, het College van Bestuur en de locatiedirecteur van de betrokken school gemeld.

## **Artikel 10 Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het College van Bestuur vereist.

## **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

## **Artikel 12 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het College van Bestuur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de

- aangeklaagde en de locatiedirecteur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

### **Artikel 13 Quorum**

- a. Landelijk wordt uitgegaan van voorzitter, secretaris en 2 leden voor een klachtencommissie. Stichting Uniek kiest voor een voorzitter en 2 leden. Advies is om een hoorzitting te houden met een klachtencommissie van minimaal 3 leden.
- b. De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. School of bestuur hoeft het advies niet over te nemen.
- c. Betreft de klacht een strafbaar feit of bestaat het vermoeden van een zedenmisdrijf dan zal aangifte worden gedaan bij politie/justitie na overleg met de vertrouwensinspectie. Een parallel traject is mogelijk.

### **Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Dit ter beoordeling van het College van Bestuur.

### **Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.**

### **Artikel 15 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de locatiedirecteur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gedeeld en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 16 Openbaarheid**

1. Het College van Bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 17 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 18 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 19 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 19 januari 2012.

De regeling is vastgesteld op 19 januari 2012.

## Algemene toelichting

Vanaf de jaren negentig zijn diverse wetten gemaakt om de veiligheid op scholen te vergroten. De *Wet op de Kwaliteitszorg* verplicht scholen om in hun schoolgids op te nemen wat de procedure is bij klachten over onder andere ongewenst gedrag.

Het *Klachtrecht* is een onderdeel uit de *Wet op de Kwaliteitszorg* en verplicht scholen om een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen waar klachten over maatregelen, nalatigheid en gedrag onderzocht kunnen worden.

Volgens de wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Over de hier gepresenteerde regeling is een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, schoolleiderorganisaties en besturenorganisaties<sup>1)</sup>.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Nogal wat schoolbesturen hebben een regeling seksuele intimidatie vastgesteld en zijn momenteel bezig om maatregelen te treffen ter voorkoming van bijvoorbeeld pesten. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen om te komen tot één modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn 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 worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de geschillencommissie, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend.

---

<sup>1)</sup>Deze organisaties zijn: ABB/VO, AOB, AVS, BPCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en VVO.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan een bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of (wellicht nog in te stellen) landelijke klachtencommissie. Ook in dat geval kan de hier gepresenteerde regeling worden overgenomen.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

De benoemingsadviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag. De contactpersoon, de vertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie worden op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de commissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding, hulpouders, TSO en BSO-medewerkers, enz.

### Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

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 de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### Artikel 2

De interne contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. Overwogen kan worden te kiezen voor twee interne contactpersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

### **Artikel 3, eerste lid**

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de keuze van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### **Artikel 3, tweede lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, derde lid**

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

### **Artikel 3, zevende lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

### **Artikel 4**

De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk. De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

#### **Artikel 4, vierde lid**

Deze plicht tot geheimhouding geldt voor iedereen behalve het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

#### **Artikel 5**

Het bevoegd gezag kijkt bij de samenstelling van de commissie naar de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.

De commissie bepaalt zelf haar werkwijze. Een aantal mogelijkheden is aan de orde:

- a. De voltallige commissie behandelt alle klachten.
- b. De commissie stelt verschillende kamers in:
  - seksuele intimidatie;
  - agressie en geweld;
  - schoolorganisatorische zaken;
  - etc.

c. Per klacht wordt gezien welke commissieleden de klacht behandelen.

De te kiezen werkwijze is afhankelijk van de omvang van de klachtencommissie en de te behandelen zaken.

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep, van de ombuds-commissie, geschillencommissie etc.

#### **Artikel 5, derde lid**

De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de commissie dienen daarom geen binding te hebben met de betrokken schoolgemeenschap.

#### **Artikel 7, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.



### **Artikel 7, vierde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat en hoe de klacht is afgehandeld.

### **Artikel 7, zesde lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

### **Artikel 7, achtste lid**

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

### **Artikel 7, tiende lid**

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

### **Artikel 8**

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 9, vierde lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

### **Artikel 10**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke

informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

### **Artikel 11, tweede lid**

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

### **Artikel 15**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie.

De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

### **Artikel 15, derde lid**

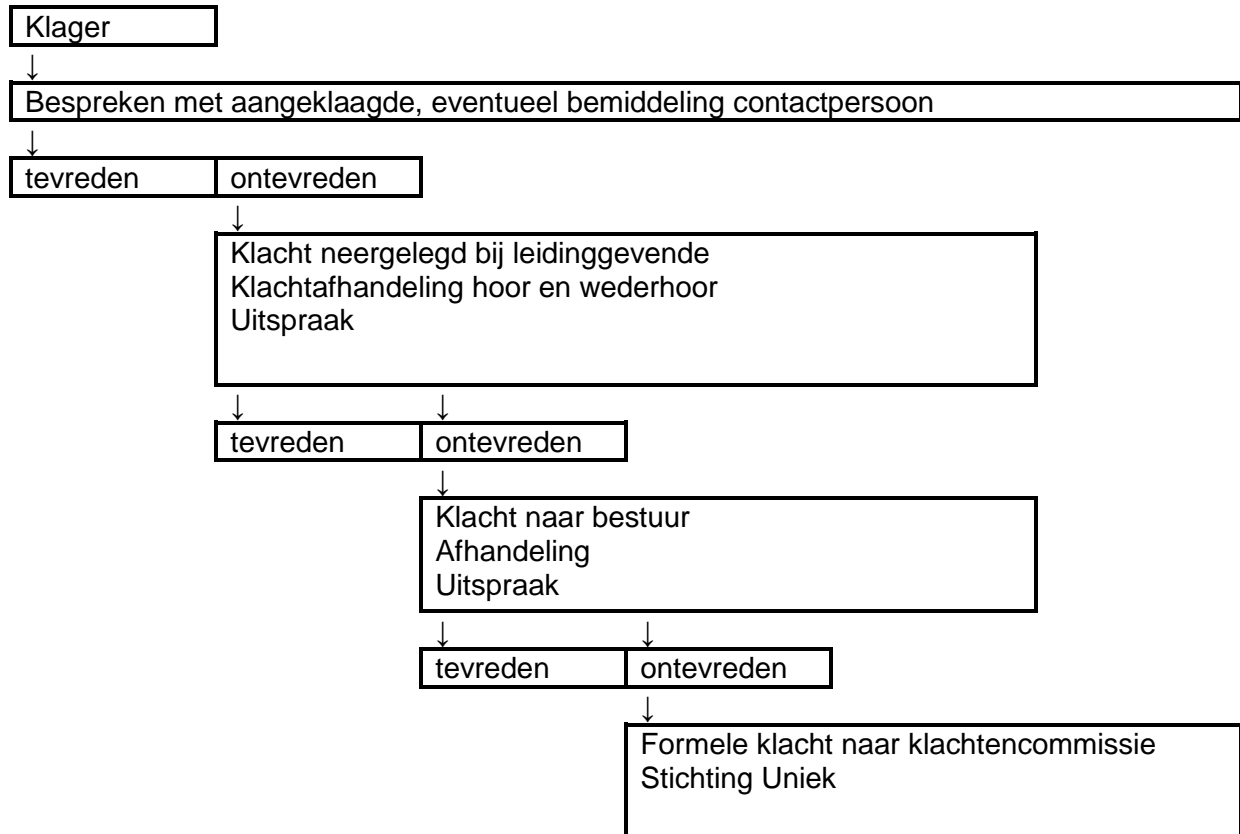
Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting heeft de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastgelegd: "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

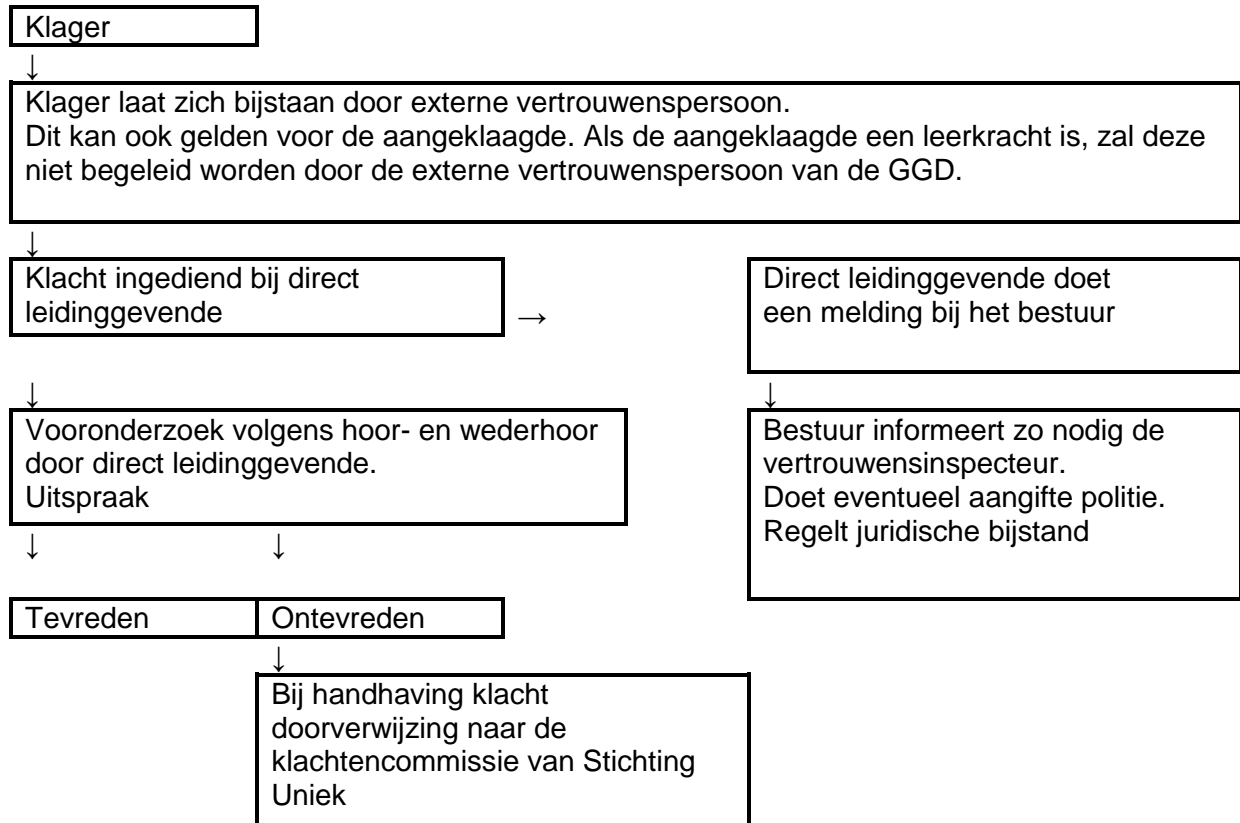
Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

## Klachtenprocedure

Klachten aangaande communicatie, begeleiding en schoolbeleid



Klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag.





## KLACHTENFORMULIER

Naam school:.....

Binnengekomen d.d.....

### Soort klacht

Klacht m.b.t.

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="radio"/> leerproces         | <input type="radio"/> mondeling    |
| <input type="radio"/> gedrag in de groep | <input type="radio"/> telefonisch  |
| <input type="radio"/> leerkracht         | <input type="radio"/> schriftelijk |
| <input type="radio"/> pestgedrag         |                                    |
| <input type="radio"/> .....              |                                    |

Binnengekomen bij:.....

Klacht gemeld door:.....

### Afhandeling klacht

Eerste contact met klager:

datum:.....

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| <input type="radio"/> mondeling    |            |
| <input type="radio"/> telefonisch  | door:..... |
| <input type="radio"/> schriftelijk |            |
| <input type="radio"/> .....        |            |

### Korte omschrijving klacht

### Eerste afspraak

### Acties n.a.v. klacht

### Klacht afgewerkt

Dit formulier wordt bij iedere klacht ingevuld. Een blanco exemplaar is aanwezig in de Klassenmap.