

# Klachten- regeling

## 2018

Stiens, juli 2018



## Inhoud

---

<b>nr.</b>	<b>omschrijving</b>	<b>blz.</b>
1.	Inleiding	3
2.	Rolverdeling	4
3.	De klachtenregeling	7
4.	Artikelsgewijze toelichting	14

Stiens, juli 2018





## 1. Inleiding

---

Veruit de meeste meningsverschillen over de dagelijkse gang van zaken in een school worden in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, leerkrachten en schoolleiding op een juiste wijze afgehandeld. Indien dat, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan intern een klacht worden ingediend. In dit document is vastgelegd op welke wijze klachten worden behandeld, waarvoor men nergens anders terecht kan.

De klachtenregeling geeft ouders, leerlingen en personeelsleden het recht om een klacht in te dienen over gedragingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van het bevoegd gezag en het personeel, of van anderen die deel uitmaken van de Elan Onderwijsgroep. Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd. Daarmee wordt zowel het belang van de betrokkenen gediend, als het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Het klachtrecht heeft daardoor een belangrijke signaalfunctie (met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs), over zaken die spelen in en om de school.

De interne klachtenprocedure is gebaseerd op de modelregeling die door landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, schoolleidersorganisaties en besturenorganisaties is aangereikt. Door enkele wijzigingen aan te brengen is de regeling toegespitst op de situatie bij Elan Onderwijsgroep. De belangrijkste wijziging betreft de klachtencommissie. Aan de modelregeling ligt de gedachte ten grondslag dat er een klachtencommissie is ingesteld. In de bestuursregeling is wel de mogelijkheid opgenomen een klachtencommissie in te stellen, maar het uitgangspunt is dat klachten eerst door de schooldirecteur worden behandeld en in tweede instantie aan het bevoegd gezag kunnen worden voorgelegd.

Op de rolverdeling wordt in het volgende hoofdstuk ingegaan. Het hoofdstuk daarna bevat de eigenlijke regeling. Dit document wordt afgesloten met een artikelsgewijze toelichting.

Voor de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) geldt instemmingsrecht ten aanzien van de klachtenregeling, de eventueel in te stellen klachtencommissie en de aan te wijzen vertrouwenspersoon.





## 2. Rolverdeling

---

### **Schooldirecteur en bevoegd gezag**

Het uitgangspunt is zoals vermeld dat klachten eerst door de directeur van de school worden behandeld en in tweede instantie aan het bevoegd gezag kunnen worden voorgelegd. Bij Elan Onderwijsgroep is de directeur-bestuurder het bevoegd gezag. Deze verzamelt de nodige informatie op basis van hoor en wederhoor, wint zo nodig extern advies in en neemt vervolgens een beslissing. Daarna behoort voor de klagers nog een gang naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) tot de mogelijkheden.

### **Contactpersoon**

De MR heeft het recht een bindende voordracht te doen voor de per school aan te wijzen contactpersoon. Indien geen contactpersoon is aangewezen, dan vervult de school-directeur deze rol.

De (interne) contactpersoon heeft tot taak klagers door te verwijzen naar de (externe) vertrouwenspersoon.

### **Vertrouwenspersoon**

Er is tenminste één onafhankelijke vertrouwenspersoon op bestuursniveau. Deze wordt, met instemming van de GMR, door de directeur-bestuurder benoemd en functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De onafhankelijke vertrouwenspersoon gaat na of er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, dan wel of de gebeurtenis aanleiding geeft tot indiening van een klacht. Indien gewenst begeleidt de vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure.

Bij de Stichting Gemeenschappelijk Instituut voor Maatschappelijke Dienstverlening (GIMD) is op afroepbasis een vertrouwenspersoon beschikbaar voor het personeel van de Elan Onderwijsgroep. Leerlingen en ouders kunnen voor een vertrouwenspersoon terecht bij CEDIN, Centrum voor educatieve dienstverlening in Noord-Nederland.

Voor de oud Radius-scholen is bij de GGZ Friesland een vertrouwenspersoon beschikbaar.

### **Klager**

De klager dient de klacht in bij de directeur van de school. Alleen indien dit niet in de rede ligt kan een klacht rechtstreeks worden ingediend bij de directeur-bestuurder.





### **Aangeklaagde**

Met de aangeklaagde wordt bedoeld de aan Elan Onderwijsgroep verbonden persoon waartegen een klacht is ingediend.

### **Directeur**

De directeur van de school probeert de klacht in onderling overleg op een juiste wijze af te handelen. Indien dat niet naar tevredenheid van de klager slaagt, wordt de klacht doorgestuurd naar de directeur-bestuurder. De schooldirecteur brengt schriftelijk verslag uit van zijn of haar bevindingen.

### **Bevoegd gezag**

De directeur-bestuurder verzamelt de nodige informatie op basis van hoor en wederhoor, wint zo nodig extern advies in en neemt vervolgens een beslissing.

Hij of zij maakt tevens het besluit bekend bij de betrokkenen en zorgt voor uitvoering van het besluit.

### **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

Na de interne klachtenprocedure behoort voor klagers nog een gang naar de landelijke klachtencommissie tot de mogelijkheden. Elan Onderwijsgroep is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen, waarin ook de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is ondergebracht.

### **Vertrouwensinspecteur**

Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zeden- misdrijf 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.

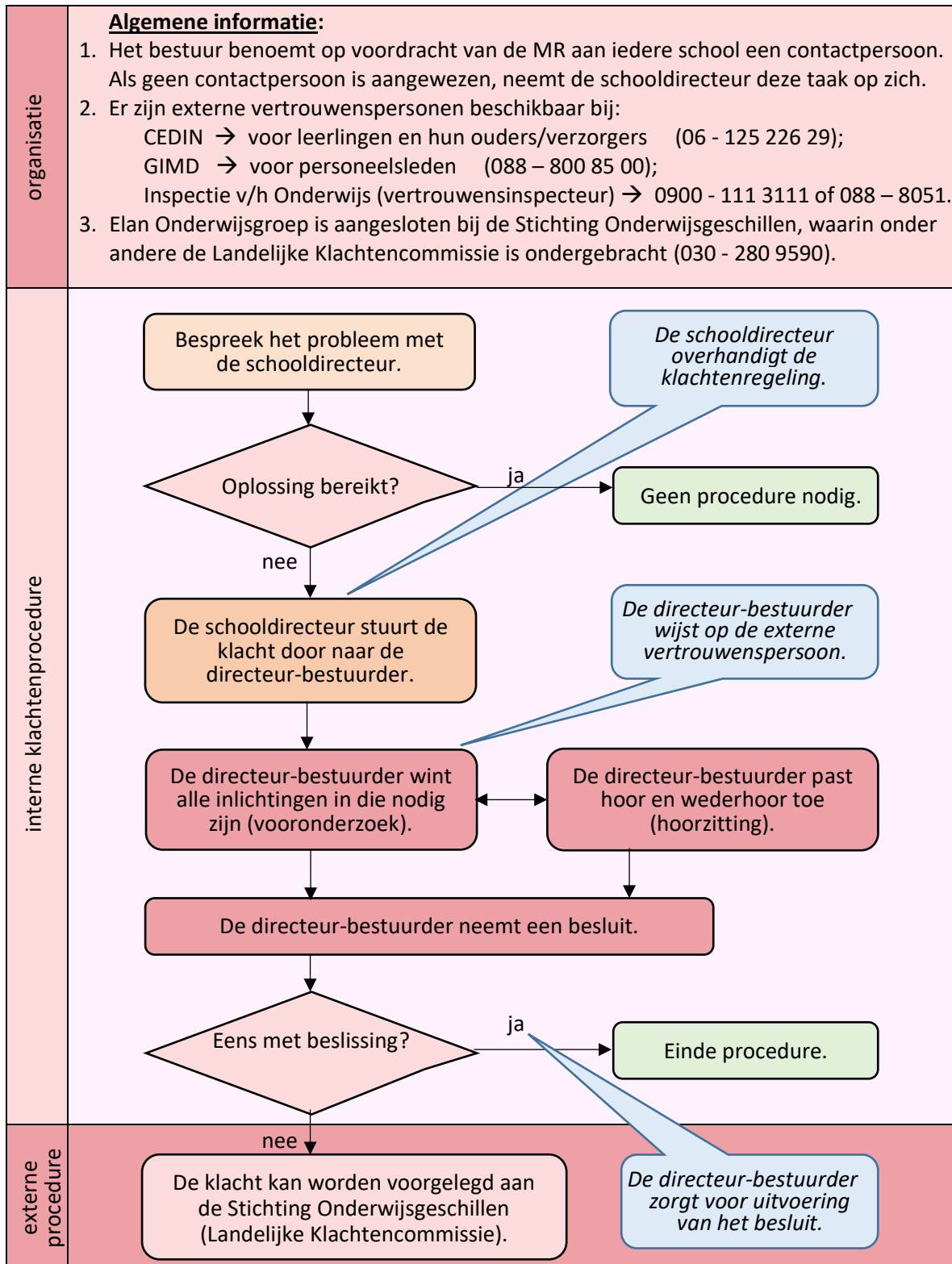
### **Processchema**

Op de volgende bladzijde is de interne klachtenprocedure van Elan Onderwijsgroep in vereenvoudigde vorm weergegeven.





**Vereenvoudigde procedure voor problemen die niet in overleg met de direct betrokkene kunnen worden opgelost**





## 3. De klachtenregeling

---

### Begripsbepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs;
- b. bevoegd gezag: de directeur-bestuurder van Elan Onderwijsgroep;
- c. commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
- d. 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;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en van het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
- f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. 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 bevoegd gezag 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.

### Behandeling van de klachten

#### Artikel 2

##### **Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.  
De benoeming vindt plaats op bindende voordracht van de medezeggenschapsraad.





### **Artikel 3**

#### **Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Artikel 4**

#### **Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er kan een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag worden ingesteld die de klachten onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Artikel 5**

#### **Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.
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 bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

### **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.





## De procedure

### Artikel 7

#### **Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij de directeur van de school. Alleen indien dit niet in de rede ligt kan een klacht rechtstreeks worden ingediend bij het bevoegd gezag.
2. Indien afhandeling van de klacht door de directeur van de school niet naar tevredenheid van de klager heeft plaatsgevonden, wordt de klacht doorgestuurd naar het bevoegd gezag.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.
4. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vijfde lid.
5. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
6. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de directeur of contactpersoon van de school of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
7. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
9. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde, binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
10. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school mee dat er een klacht wordt onderzocht.
11. 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 mee aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school.





## **Artikel 9**

### **Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid, een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
  - 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 bevoegd gezag en de directeur 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 bevoegd gezag vereist.

Indien geen klachtencommissie is ingesteld wint het bevoegd gezag alle gewenste inlichtingen in, die nodig zijn voor behandeling van de klacht.

## **Artikel 11**

### **Hoorzitting**

1. De voorzitter van de klachtencommissie of het bevoegd gezag 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 of het bevoegd gezag anders bepaalt.





3. De klachtencommissie of het bevoegd gezag kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. 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.
5. 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.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter.

### **Artikel 12**

#### **Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, 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 bevoegd gezag.
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 directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 13**

#### **Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

### **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.





## **Beslissing**

### **Artikel 15**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie of de hoorzitting deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd zijn beslissing mee en of hij maatregelen neemt 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 bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 16**

#### **Openbaarheid**

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

### **Artikel 17**

#### **Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

### **Artikel 18**

#### **Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling 2018".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2018.





## 4. Artikelsgewijze toelichting

---

### **Artikel 1 onder d**

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.

### **Artikel 1 onder e**

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 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 verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3**

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 benoeming 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. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: 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, 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 commissie wordt ingesteld door het bevoegd gezag. 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.

Het spreekt voor zich dat het bevoegd gezag de commissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen. Het bevoegd gezag wijst, ter ondersteuning van de commissie, een secretaris aan en stelt vergaderruimte ter beschikking. De secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting geldt niet ten opzichte van de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie kan het bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

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

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, de secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadsleden van partijen, alsmede politie/justitie.

### **Artikel 5**

Het bevoegd gezag streeft zo veel mogelijk naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie. Bij de samenstelling van de commissie wordt rekening gehouden met 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;
  - school-organisatorische zaken;
  - etc.
- c. per klacht wordt bezien welke commissieleden de klacht behandelen.

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

#### **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 5, vijfde lid**

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

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

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de eventuele 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 gereede 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, vijfde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### **Artikel 7, zevende 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, negende 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, elfde 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 moet worden gevraagd 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 privacy-overwegingen 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.





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.

**Artikel 16**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan één en ander in een folder worden opgenomen.

