



## **Klachtenregeling**

Vastgesteld door het College van Bestuur: 19 november 2013

Instemming GMR Primair Onderwijs: 25 november 2013

Instemming GMR Voortgezet Onderwijs: 17 december 2013

Inwerkingtreding: 1 januari 2014

## Inhoud

Inleiding .....	4
Aanhef .....	6
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen .....	7
Artikel 1 .....	7
Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten.....	7
Paragraaf 1 De contactpersoon.....	7
Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon .....	8
Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.....	8
Paragraaf 3 De Klachtencommissie .....	8
Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie .....	8
Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie .....	9
Artikel 6 Zittingsduur .....	9
Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie.....	9
Artikel 7 Indienen van een klacht.....	9
Artikel 8 Intrekken van de klacht.....	10
Artikel 9 Inhoud van de klacht.....	10
Artikel 10 Vooronderzoek .....	10
Artikel 11 Hoorzitting .....	11
Artikel 12 Advies.....	11
Artikel 13 Quorum.....	11
Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling .....	11
Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag. ....	11
Artikel 15 Beslissing op advies.....	11
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen .....	13
Artikel 16 Openbaarheid .....	13
Artikel 17 Evaluatie.....	13
Artikel 18 Wijziging van het reglement .....	13
Artikel 19 Overige bepalingen .....	13
Artikelsgewijze toelichting .....	14
Artikel 1 onder c .....	14
Artikel 1 onder d.....	14
Artikel 2 .....	14
Artikel 3 .....	14

Artikel 3, tweede lid .....	15
Artikel 3, derde lid .....	15
Artikel 3, zevende lid .....	15
Artikel 4 .....	15
Artikel 4, vierde lid .....	16
Artikel 5 .....	16
Artikel 5, vierde lid .....	16
Artikel 5, zesde lid .....	16
Artikel 7, eerste lid .....	16
Artikel 7, vierde lid .....	17
Artikel 7, zesde lid .....	17
Artikel 7, achtste lid.....	17
Artikel 7, tiende lid .....	17
Artikel 8 .....	17
Artikel 9, vierde lid .....	17
Artikel 10 .....	17
Artikel 11, tweede lid .....	18
Artikel 15 .....	18
Artikel 15, derde lid .....	18
Artikel 16 .....	19
Klachtprocedure overzicht .....	20
Huishoudelijk reglement contactpersoon.....	22
Aanstelling en taken van de contactpersoon.....	22
Benoeming van de contactpersoon .....	22
Kwaliteiten contactpersoon .....	22
Benoemingsprocedure contactpersoon .....	22
Taken van de contactpersoon.....	23

## Inleiding

Op basis van de kwaliteitswet<sup>1</sup> zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Deze klachtenregeling is alleen van toepassing wanneer men met een klacht nergens anders terecht kan. De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen kunnen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, kan daarna overleg met onder andere de leerlingbegeleider/mentor, de locatiedirecteur en het bevoegd gezag plaatsvinden. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.

De vertrouwenspersoon gaat altijd eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Er wordt bijvoorbeeld gekeken of de klager heeft getracht om het probleem met de aangeklaagde of met de directeur op te lossen.

Ouders en leerlingen kunnen klachten indienen over gedragingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van het bevoegd gezag en het personeel. Met de regeling wordt beoogd klachten, waarmee het belang van de betrokkenen en de school/locatie worden gediend, zorgvuldig af te handelen. Deze klachtenregeling is van toepassing op zowel het primair als het voortgezet onderwijs. De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap een klacht indienen. Deze klachten 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 scholengemeenschap. Wat de aard van de klacht betreft, waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid. Naast deze regeling is een protocol seksuele intimidatie opgesteld.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het College van Bestuur en de scholen signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op de desbetreffende school/locatie. Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de scholen.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

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

---

<sup>1</sup> Hieronder vallen het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht

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

## **Aanhef**

Het bevoegd gezag van De Stichting Confessioneel Onderwijs Leiden;

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op het voortgezet onderwijs;

gehoord de medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling vast:

## 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 en de Wet op het voortgezet onderwijs<sup>2</sup>;
  - b. locatie: de zelfstandige onderdelen van de scholen voor voortgezet onderwijs.
  - c. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in paragraaf 3;
  - 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/locatie, 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 het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. contactpersoon; de persoon als bedoeld in artikel 2 die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. Op elke school/locatie is één contactpersoon aanwezig;
  - 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/locatie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
  - i. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Stichting Confessioneel Onderwijs Leiden.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1 De contactpersoon

#### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school/locatie ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. In de school/locatie wordt uitdrukkelijk bekendheid gegeven aan de aanwijzing en wijze van bereikbaarheid van de contactpersoon.
2. De (locatie)directeur wijst aan en ontheft de contactpersoon.
3. Een nadere taakomschrijving van de contactpersoon is verwerkt in het huishoudelijk reglement van de contactpersoon, dat deel uitmaakt van deze regeling.

---

<sup>2</sup> Art. 1 Wet op het primair onderwijs; Art. 1 Wet op het voortgezet onderwijs.

## **Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon**

### **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.
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 de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd advies geven over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten in zake een situatie zoals bedoeld in artikel 3.5.
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 ten minste eenmaal per jaar schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden en over het aantal en de aard van de ingediende klachten.
9. De vertrouwenspersoon verschaft aan anderen geen gegevens over de klager tenzij met diens uitdrukkelijke toestemming. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem/haar in verband met haar werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van de directie en het bevoegd gezag voor zover noodzakelijk om de onder 3.8 bedoelde informatie te verschaffen.

## **Paragraaf 3 De Klachtencommissie**

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

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag heeft zich hiernaast aangesloten, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, bij de landelijke klachtencommissie onderwijs<sup>3</sup>.
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

---

<sup>3</sup> <http://www.onderwijsgeschillen.nl> (zoals bekeken op 19-07-2013)



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 ten minste twee leden. Eén lid wordt benoemd door de GMR, de overige leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. Zij omvat een zo breed mogelijk scala aan kwaliteiten op het gebied van onderwijs, juridische zaken, enz.
4. 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.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.
7. De leden van de klachtencommissie ontvangen een vergoeding voor de door hen bestede tijd, daarnaast een onkostenvergoeding.
8. De klachtencommissie wordt in haar werk ondersteund door een ambtelijk secretaris.

#### **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 bevoegd gezag of
  - b. de klachtencommissie.Hij kan zich daarin laten bijstaan door de vertrouwenspersoon.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist. Zij kan hierop een uitzondering maken indien de klager:
  - niet eerder bekend was met het klachtwaardig handelen;
  - eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen;
  - bijvoorbeeld door psychologische problemen de klacht niet eerder in kon dienen.

3. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt op verzoek van de klager een dergelijke afhandeling aan de klachtencommissie.
4. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het derde lid.
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 bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school/locatie 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 bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school/locatie mee.

#### **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 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 bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school/locatie 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.

### **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. De klachtencommissie 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 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 bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. De klachtencommissie meldt deze verlenging 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/locatie.
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 ten minste 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.

### **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 bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school/locatie en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel 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. Het bevoegd gezag meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 16 Openbaarheid**

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

### **Artikel 17 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden (PO en VO) geëvalueerd.

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

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

### **Artikel 19 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 Stichting Confessioneel Onderwijs Leiden'.
4. Deze regeling is vastgesteld de datum die op het voorblad wordt vermeld.
5. Deze regeling treedt in werking de datum die op het voorblad wordt vermeld.

## 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 stagiairs en leraren in opleiding.

### 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: op school/locatie en/of in een onderwijssituatie of in samenhang met een onderwijssituatie 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. Wanneer een klacht aan de orde is die betrekking heeft op seksuele intimidatie wordt doorverwezen naar het protocol seksuele intimidatie.

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/locatie. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school/locatie betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 3

Er is minstens één onafhankelijke vertrouwenspersoon voor de stichting en per school/locatie 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/locatie. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school/locatie 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, vierde 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/locatie 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. Er geldt voor alle betrokkenen in ieder geval de wettelijke meldingsplicht.

### **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.

De stichting heeft ervoor gekozen om een eigen klachtencommissie te hebben, daarnaast kan een klager zich altijd wenden tot de landelijke klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 4.2

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

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, 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 gezien welke commissieleden de klacht behandelen.

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

#### **Artikel 5, vierde lid**

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

#### **Artikel 5, zesde 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 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, vierde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft 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. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

Bij het bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO VO in acht te worden genomen.

Het bevoegd gezag is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

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 is in de onderwijswetgeving vastgelegd, als uitwerking van de beleidsbrief *Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie*. In dit geval wordt verwezen naar het protocol 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.

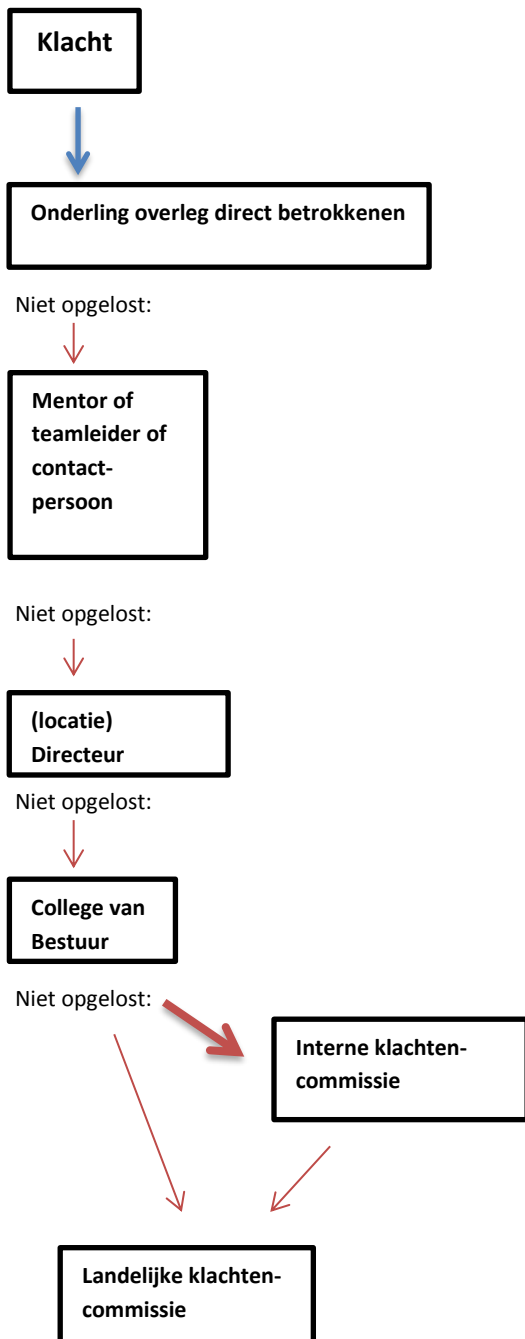
#### **Artikel 16**

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 een en ander in een folder worden opgenomen

SCOL is een organisatie waar met en door mensen wordt gewerkt. Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Dat betekent dat er ook klachten ontstaan. De meeste klachten met name over de dagelijkse gang van zaken in de scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen kunnen worden opgelost. Indien dat niets oplevert, kan daarna overleg met onder andere de leerlingbegeleider/mentor of de teamleider plaatsvinden, vervolgens de (locatie)directeur en zo nodig eventueel het bestuur. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling. Eventueel kan men daarna nog naar de landelijke klachtencommissie waarbij de stichting is aangesloten. Het is ook mogelijk om i.p.v. het traject van de interne klachtencommissie te doorlopen, zich na het overleg met het bestuur rechtstreeks te wenden tot de landelijke klachtencommissie.

Daarnaast is er op elke school/locatie een contactpersoon om klagers te begeleiden, deze contactpersoon kan indien nodig verwijzen naar de vertrouwenspersoon van de organisatie. De taken van de vertrouwenspersoon zijn te vinden in het reglement

In schema:



## Klachtprocedure overzicht

klager ←-----→ aangeklaagde

stap 1: onderling overleg betrokkenen

stap 2: mentor, teamleider of contactpersoon

stap 3: directeur van de school/locatie

stap 4: bevoegd gezag \*\*)

stap 5: klachtencommissie

stap 6: landelijke klachtencommissie onderwijs

bij al deze stappen kan er voor gekozen worden om de vertrouwenspersoon\*) direct in te schakelen.

Procedure klachtencommissie:

1. Mededeling aan (binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht):
  - a. klager
  - b. aangeklaagde
  - c. bevoegd gezag
2. Binnen vier weken na ontvangst klacht: hoorzitting
3. Binnen vier weken na hoorzitting advies aan bevoegd gezag
4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies door bevoegd gezag (inclusief reactie mogelijkheid aangeklaagde)

Besluit aan:

- a. klager
- b. aangeklaagde
- c. klachtencommissie
- d. directie school

---

\*) Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen

\*\*\*) Bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen

### Adressen:

De Interne Klachtencommissie en de vertrouwenspersoon zijn bereikbaar via het bestuursbureau van SCOL, Mariënpoolstraat 4, 2334 CZ Leiden, tel.nr. 071-5175551.

Het adres van de Externe Klachtencommissie is: Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel.nr. 030-2809590.

## Huishoudelijk reglement contactpersoon

### Benoeming en taken van de contactpersoon

#### Benoeming van de contactpersoon

De contactpersoon wordt benoemd door de (locatie)directeur. Overwogen kan worden om te kiezen voor meer dan een contactpersoon waarbij het liefst een man en een vrouw worden benoemd. Bij sommige aangelegenheden kan het namelijk drempelverhogend werken om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht. Een ander voordeel bij benoeming van meer dan één contactpersoon is dat zijn, indien nodig, met elkaar kunnen overleggen. Daarnaast wordt bij benoeming van meer contactpersonen de bereikbaarheid vergroot. *Voor de duidelijkheid, de benoeming is altijd een taak die valt binnen de benoeming als medewerkers van SCOL.*

Om te waarborgen dat de contactpersoon zijn taken goed kan uitoefenen, is in de toelichting van de modelklachtenregeling opgenomen dat de contactpersoon alleen aan het bevoegd gezag verantwoording schuldig is.

Functioneringsgesprekken in dit kader vinden ten minste een maal per twee jaar plaats met de (locatie)directeur. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

#### Kwaliteiten contactpersoon

Gezien de taken van de contactpersoon dient deze persoon te beschikken over de volgende eigenschappen:

- goede contactuele vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in de hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden;
- goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

#### Benoemingsprocedure contactpersoon

- Bij de benoeming van de contactpersoon zal gelet moeten worden op de reeds geformuleerde kwaliteiten van de contactpersoon.
- De contactpersoon wordt benoemd voor een periode van vier jaar met een mogelijke verlenging van nog een periode van vier jaar.
- Er is een rooster van aftreden.
- De contactpersoon wordt benoemd door de vestigingsdirecteur.
- Bij de benoeming van een contactpersoon kan zoveel mogelijk rekening gehouden worden met de verdeling man/vrouw. Het streven is te komen tot een gelijke verdeling per vestiging.
- De nieuw te benoemen contactpersoon moet bereid zijn adequate scholing te volgen.
- De contactpersoon dient het vertrouwen te genieten van allen op de school/locatie.

- De contactpersoon moet toegankelijk zijn voor alle betrokkenen bij de school/locatie.
- De namen van de contactpersoon zullen school/locatie-breed bekend gemaakt worden.

#### **Taken van de contactpersoon**

- De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- De contactpersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Hij staat de klager bij in het verwijzingsproces naar de externe vertrouwenspersoon. Ook kan hij, als hij of de klager dat wenselijk vindt, de klager begeleiden bij het indienen van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon.
- De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn functie verneemt. Deze plicht geldt niet wanneer deze strijdig is met de wet.
- Een ingediende klacht zal in alle vertrouwelijkheid behandeld worden, dit ter bescherming van de klager en de aangeklaagde.
- Indien de klager een minderjarige leerling betreft, worden met medeweten van de klager, de ouders hiervan door de contactpersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de contactpersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet. Wanneer de contactpersoon deel uitmaakt van een netwerk kan hierover een collega-contactpersoon worden geraadpleegd. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag kan voor het bevoegd gezag reden zijn bepaalde maatregelen te nemen, waardoor bepaalde klachten voorkomen kunnen worden.
- Jaarlijks zal periodiek overleg plaatsvinden tussen de contactpersonen van de verschillende vestigingen.
- Een contactpersoon kan te allen tijde overleg plegen met een contactpersoon van een andere school/locatie.
- Het is belangrijk dat de contactpersoon deelneemt aan netwerken en zich regelmatig bijschoolt.
- De contactpersoon en de vertrouwenspersoon zullen met elkaar contact onderhouden en duidelijke afspraken maken ten aanzien van de taakafbakening;
- De contactpersoon zal van zijn werkzaamheden een archief bijhouden, waarbij rekening wordt gehouden met de Wet op persoonsregistratie;
- Het archief is gebonden aan de functie van contactpersoon. Dat wil zeggen: op het moment dat een ander in de functie van contactpersoon wordt aangesteld wordt het archief aan de nieuwe contactpersoon overgedragen;
- De contactpersoon geeft het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd advies over de te nemen besluiten. Bijvoorbeeld indien er veel klachten komen over pesten kan de contactpersoon het bevoegd gezag adviseren beleid over pesten in te voeren;

Voor alle duidelijkheid: de vertrouwenspersoon kan worden ingeschakeld als er sprake is van een officiële klacht. De contactpersoon kan de aanklager naar de vertrouwenspersoon begeleiden, die voor verdere procedurele afhandeling zorgt draagt.