# Kwaliteitskaart Klachtenregeling STEV

**Klachtenregeling**

Het bevoegd gezag van de Stichting voor Openbaar Primair Onderwijs *Eem-Vallei* *Educatief* gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling Openbaar Primair Onderwijs 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 de Expertisecentra;

 b. *commissie*: de commissie als bedoeld in artikel 4 lid 2;

 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. *contactpersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;

 f. *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 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;

 h. *benoemingsadviescommissie*: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

**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 het bevoegd gezag of de vertrouwenspersoon.

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. De school stelt uit het budget voor nascholing middelen beschikbaar voor de verplichte na- en bijscholing van de contactpersoon.
3. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheim­houding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd. De schoolcontactpersoon is wel gehouden informatie te verstrekken aan de vertrouwenspersoon op diens verzoek.

*Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon*

**Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over meerdere vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Het bestuur kent:

 a. een vertrouwenspersoon voor klachten inzake machtsmisbruik, waaronder ongewenste

 intimiteiten voor de medewerkers;

 b. een vertrouwenspersoon voor deze klachten m.b.t. de leerlingen;

 c. een vertrouwenspersoon voor klachten inzake de kwaliteit van het onderwijs en de medewerkers.

2.1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

2.2. Indien het bevoegd gezag de rol van de vertrouwenspersoon voor klachten inzake machtsmisbruik uitbesteed aan een externe officieel erkende instantie vervalt artikel 2.1.

3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling/mediation een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanlei­ding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij 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 voorzover 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 of de klachtencom­missie.

6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheim­houding van alle zaken die hij/zij 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/haar werkzaamheden.

*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 ook, na hierover instemming te hebben verkre­gen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs te Woerden.

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 op voorstel van de benoemingsadviescom­missie.

1. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervan­gende 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 bevoegd gezag, alsmede ouders/voog­den/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeen­schap, de ertrouwenspersoon 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.

**Artikel 6a Aansluiting bij Landelijke Klachtencommissie**

Indien het bevoegd gezag zich heeft aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs zijn de artikelen 5 en 6 niet van toepassing en onderwerpt het bevoegd zich aan het reglement en het instellingsbesluit van de Landelijke Klachtencommissie. De Stichting EEM-VALLEI *Educatief* heeft inmiddels al haar scholen aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie.

*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.

 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 bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommis­sie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.

 4. 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.

 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 schrifte­lijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klach­tencommissie.

1. 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 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 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.

**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. 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.

*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 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. Deze ver­lenging meldt het bevoegd gezag 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 school 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, decontactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

**Artikel 18 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag.

 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 1 april 2007.

De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad heeft formeel ingestemd met de klachtenregeling onder het bevoegd gezag van de Stichting EEM-VALLEI *Educatief*.

De klachtenregeling is door het bestuur vastgesteld in de vergadering van 12-06-2007

**Algemene toelichting**

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459).

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de school­besturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

Volgens de voorgestelde 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 en besturenorganisaties.

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 modelregeling is een handreiking die desgewenst aangepast kan worden.

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 commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelf­de geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een bevoegd gezag van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb be­zwaar en beroep aantekenen.

Deze regeling is opgesteld voor het primair en voortgezet onderwijs, maar is ook voor andere onderwijssoorten te hanteren.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het managementstatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de directeur" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

Er zijn inmiddels al heel wat besturen die met een klachtencommissie, vertrouwenspersoon en een contactpersoon werken. Deze besturen dienen ook een klachtenregeling vast te stellen die voldoet aan de Kwaliteitswet. De hier gepresenteerde regeling kan ook dan worden overgenomen. Voorts dienen deze besturen ervoor te zorgen dat de klachtencommissie zodanig is samenge­steld dat zij alle in de regeling voorkomende klachten kan behandelen. Het spreekt voor zich dat gestreefd zou moeten worden naar ten hoogste één klachtencommissie per bevoegd gezag.

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 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 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.

*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, alsbedoeldinartikel 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/zij 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 gevolgen 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.

Voor de hoogte van de vergoeding voor de leden van de commissie kan aan­sluiting worden gezocht bij het Rechtspositiebesluit voor wethouders en raadsleden, bijlage vergoeding commissieleden niet zijnde raadsleden.

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, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden 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;

 - schoolorganisatorische 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, 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 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 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 privé-leven 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.

*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 en de Awb, 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.

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

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

**Schoolbesturen zijn 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 of van seksuele intimidatie tussen leerlingen onderling. 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 zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "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.

*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.

*Specifieke toelichting op artikel 7 lid 4.*

Onderstaande toelichting is alleen van toepassing indien de aard van de klacht betrekking heeft op

**de kwaliteit van het onderwijs en/of de kwaliteit van de medewerkers**

Het beginsel van goed en verantwoord bestuur vereist dat de klager en het bevoegd gezag in eerste instantie in onderling overleg de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Voor klachten over de kwaliteit van het onderwijs en/of klachten over de kwaliteit van de medewerkers wordt de volgende procedure gehanteerd:

1. De klager richt zich met de klacht tot de schoolcontactpersoon of de directeur van de school.
2. De schoolcontactpersoon verwijst de klager naar de leerkracht of naar de directeur van de school.
3. De leerkracht gaat het gesprek met de klager aan met de intentie de klacht op te lossen naar tevredenheid van de klager. Indien partijen niet slagen in deze opzet verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar de directeur van de school.
4. De directeur van de school gaat in gesprek met de klager met het doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Indien partijen niet slagen in deze opzet verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar het schoolbestuur in de persoon van de directeur Personeel & Onderwijs.
5. Het schoolbestuur gaat in gesprek met de klager met het doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Indien partijen niet slagen in deze opzet verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar de betreffende vertrouwenspersoon.
6. Voor de taken en werkzaamheden van de vertrouwenspersoon wordt verwezen naar de klachtenregeling.
7. Het staat een klager vrij direct contact te zoeken met het schoolbestuur of de vertrouwenspersoon indien hij/zij geen heil ziet in gesprekken met de leerkracht en/of de directeur van de school.

**Klachtenprocedure in schema**

KLAGER AANGEKLAAGDE

Contactpersoon Bevoegd gezag

 Het bevoegd gezag handelt de klacht zelf af naar tevredenheid van

 de klager.

Vertrouwenspersoon\*)

Klachtencommissie 1. Mededeling aan (binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht);

Bevoegd gezag \*\*) a. klager

 b. aangeklaagde

 c. bevoegd gezag

 2. Binnen vier weken na ontvangst klacht de hoorzitting

 3. Binnen vier weken na hoorzitting advies aan bevoegd gezag

Bevoegd gezag: 4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies

 (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) Het besluit meedelen aan:

 a. klager

 b. aangeklaagde

 c. klachtencommissie

 d. directie school

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \*) Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling/mediation oplossen

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

Bijlage  **Adreslijst**

**Vertrouwenspersonen Kwaliteitsklachten onderwijs / medewerkers**

 Giralis, Partners in onderwijs

 Contactpersoon: de heer Mári van Beers

 Hoofdlocatie ’s-Hertogenbosch

Amerikastraat 3,

 5232 BE ‘s-Hertogenbosch

 Telefoon (073) 640 5000 (tijdens kantooruren)

 Fax (073) 640 5001

 **Klachten ongewenste intimiteiten medewerkers**

 ARBO-Unie

 Contactpersoon: mw. Manja Radstaake

 Oostereind 107

 1212 VH Hilversum

 Telefoon (035) 689 8111

 Fax (035) 683 6475

 **Klachten ongewenste intimiteiten leerlingen**

Hulpverlening Midden Gelderland

 Afdeling Jeugdgezondheidszorg

 Contactpersoon:

**Klachtencommissie**  Landelijke Klachtencommissie (LKC) Postadres : Postbus 162 3440 AD Woerden
 Telefoon : 0348 405245 Fax : 0348 405244 Bezoekadres :Polanerbaan 15, Woerden

**Vertrouwensinspectie onderwijs** De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900 – 111 3 111(lokaal tarief)

**Adviespunt Kindermishandeling (AMK)** algemeen nummer: 0900-1231230 ( € 0,05 per minuut)

 **Gelderland** Advies- en Meldpunt Kindermishandeling Gelderland
 Arnhemsestraatweg 348
 6881 NK Velp
 telefoon (026) 442 42 22
 fax (026) 442 44 45

**Utrecht** Advies- en Meldpunt Kindermishandeling Utrecht
 Nijenoord 2-4
 3552 AS Utrecht
 telefoon (030) 276 11 76
 fax (030) 276 20 20