

## Klachtenregeling

(uit de schoolgids van CNS Staphorst)

Sinds 1998 hebben we bij ons op school een klachtenregeling. We hebben de regeling van de onderwijsbond CNV ongewijzigd overgenomen.

Samengevat zijn er drie regelingen, inclusief procedures, als het gaat om klachten.

Het gaat om de volgende aspecten:

1. Lichamelijke integriteit
2. Discriminerend gedrag
3. Agressie, pesten en geweld

Onze visie op kinderen, op het menszijn, heeft consequenties voor ons gedrag en handelen.

Als het gaat om lichamelijke integriteit worden de volgende gedragingen niet getolereerd:

- grappen met een seksueel getinte, vernederende strekking
- seksueel getinte, vernederende toespelingen of insinuaties
- seksueel getinte opmerkingen over uiterlijk of gedrag
- aanrakingen die als vernederend kunnen worden ervaren

Voorbeelden van schoolse situaties:

- alleen kinderen van de onderbouw worden geholpen met aankleden na de gym- of zwemles
- terloopse controle van de kleedkamers na afloop van de gymles
- individuele leerlingen worden niet bij de leerkracht thuis uitgenodigd
- nablijven van één leerling wordt zoveel mogelijk vermeden
- bij het langer nablijven van leerlingen dan een half uur, worden de ouders op de hoogte gebracht
- collega's en directie worden op de hoogte gebracht bij lange nablijfsessies
- de jongens en meisjes slapen gescheiden tijdens het schoolkamp
- tijdens het schoolkamp gelden uiteraard de algemene regels
- wij hebben voor situaties waarin pestgedrag voorkomt een pestprotocol, naast een vijfsporen aanpak en het eventueel bieden van een nieuw perspectief om met het pesten om te gaan.

Het bestuur heeft een vertrouwenscommissie ingesteld om de belangen van de mensen die gebruik maken van de klachtenregeling te behartigen.

Mevrouw C. van Dijk Smitserf 33 7951 JN Staphorst [sturm.vandijk@home.nl](mailto:sturm.vandijk@home.nl) tel: 468426  
Vacature

## INLEIDING

Leerlingen, ouders, personeel en alle anderen die op onze school aanwezig zijn, moeten zich veilig kunnen voelen. De school doet er veel aan om hiervoor te zorgen. Zo proberen wij een prettige sfeer te creëren, willen wij de organisatie soepel laten verlopen en streven wij er naar beslissingen weloverwogen te nemen.

Toch gaat er wel eens iets mis. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aan gaat is het wel altijd vervelend. Als dingen op onze school misgaan, willen wij daar goede oplossingen voor zoeken. De klachtenregeling helpt ons daarbij. Elke school is wettelijk verplicht zo'n regeling te hebben.

In het ontwikkelen en waarborgen van veiligheid heeft iedereen een rol. Specifiek is de interne contactpersoon aangesteld om in de school te helpen bij het ontwikkelen van veiligheidsbeleid en aanspreekpunt te zijn in die gevallen waarin veiligheid in het geding is.

De externe vertrouwenspersoon is aanspreekpunt als het gaat om zware aantasting van veiligheid.

Naast deze klachtenregeling is er een interne klachtenprocedure en zijn er routings afgesproken mbt klachten die de interne contactpersoon kan oplossen. Zie bijlage .....

## SOORTEN KLACHTEN

In de klachtenregeling is vastgelegd dat iedereen die nauw betrokken is bij de school de mogelijkheid moet hebben om drie soorten klachten in te dienen:

1. *Klachten die te maken hebben met de organisatie van de school.*

Hieronder valt alles dat betrekking heeft op de inrichting, hygiëne en veiligheid van het schoolgebouw en op lesroosters, lesuitval, vervanging, vakantieregelingen en dergelijke.

2. *Klachten die te maken hebben met het pedagogisch en onderwijskundig beleid van de school.*

Hieronder vallen alle beslissingen en maatregelen die de school neemt ten aanzien van het beoordelen van leerlingen, het verwijzen en adviseren van leerlingen, het hanteren van schoolregels en dergelijke. Tevens kan het hierbij gaan om toezeggingen die de school gedaan heeft, maar niet is nagekomen, bijvoorbeeld ten aanzien van begeleiding bij leerproblemen.

3. *Klachten die te maken hebben met de omgang tussen personen binnen de school.*

Hieronder vallen alle vormen van gedrag en uitlatingen van de ene persoon naar de ander, die opzettelijk of onopzettelijk kwetsend zijn. Dit kan zich afspelen in alle denkbare relaties binnen de schoolorganisatie, dus niet alleen van leerling naar leerling, maar bijvoorbeeld ook van personeelslid naar leerling.

Gedrag en uitlatingen zijn kwetsend zodra de persoon die het ondergaat het als onplezierig en ongewenst ervaart. In het bijzonder worden genoemd SEKSUELE INTIMIDATIE, DISCRIMINATIE, AGRESSIE en GEWELD.

## PROCEDURE

### *Indienen klachten*

Wanneer u een klacht wilt indienen die te maken heeft met de organisatie of met het pedagogisch en onderwijskundig beleid van de school dan kunt u zich rechtstreeks wenden tot de persoon op wie de klacht van toepassing is. Als u dat niet wilt, dan is het ook mogelijk

de klacht voor te leggen aan de directeur van de school. Is dit niet mogelijk of komt u er niet uit, dan kunt u terecht bij de intern contactpersoon. Dat geldt ook als het om klachten gaat, die te maken hebben met de omgang tussen personen binnen de school. Tenslotte bestaat de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

#### *De externe vertrouwenspersoon*

Over klachten praten is zelden gemakkelijk. Dat geldt zeker voor klachten die te maken hebben met de omgang tussen personen binnen de school (zoals beschreven onder punt 3). Wij respecteren het wanneer u dergelijke klachten liever met iemand van buiten de school bespreekt. In de klachtenregeling is hiermee rekening gehouden. Ons bestuur heeft een externe vertrouwenspersoon benoemd, speciaal voor klachten op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld jegens leerlingen.

De externe vertrouwenspersoon heeft als belangrijkste taak het bijstaan en adviseren van ouders en leerlingen die een klacht indienen. De externe vertrouwenspersoon heeft een beperkte bevoegdheid om klachten te onderzoeken en in te schatten of informele oplossingen nog haalbaar zijn. Zelf een oordeel geven over een klacht of actief werken aan een oplossing behoort niet tot diens taken. De externe vertrouwenspersoon is niet op een andere manier bij onze school betrokken.

#### *Het indienen van klachten door personeelsleden*

Personeelsleden die een klacht willen indienen kunnen hiervoor terecht bij de directeur van hun school of de externe vertrouwenspersoon. (zie ook de routings)

#### *De klachtencommissie*

Onmisbaar in een goede klachtenregeling is tenslotte een klachtencommissie, waarvan de leden (meestal drie) onpartijdig zijn en onafhankelijk staan ten opzichte van de school. Wanneer u besluit uw klacht voor te leggen aan deze commissie, vindt er een objectief onderzoek plaats. De commissieleden horen beide partijen aan en geven een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Op basis hiervan formuleren zij een advies, waarin staat beschreven welke maatregelen het bevoegd gezag en de schooldirectie kunnen treffen om de klacht op te lossen.

#### *De klachtenregeling*

De procedure voor het indienen en afhandelen van een klacht staat precies beschreven in de klachtenregeling die door het bevoegd gezag van onze school officieel is vastgesteld. Een exemplaar hiervan is ter inzage bij de directie van de school aanwezig.

## **NAMEN EN ADRESSEN**

De externe vertrouwenspersoon voor klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie jegens leerlingen is mevrouw C. van Dijk

U kunt de externe vertrouwenspersoon als volgt bereiken: Zie boven

Het is ook mogelijk een klacht schriftelijk in te dienen. U wordt dan verzocht daarbij de volgende adressering te gebruiken: Zie boven.

(Vermeld op de envelop duidelijk zichtbaar het woord: VERTROUWELIJK.)

Op de werkzaamheden van de externe vertrouwenspersoon is het gangbare privacyreglement van toepassing. Dit houdt in dat alle door u verstrekte gegevens als vertrouwelijk worden behandeld en onder het medisch beroepsgeheim vallen.

De *landelijke* klachtencommissie van de Besturenraad te Voorburg als volgt bereiken:

Besturenraad , Postbus 907, 2270 AX Voorburg. Tel.: 070-3481180.

## **Bijlage 1: Klachtenregeling**

### *Inleiding*

*Per 1 augustus 1998 trad de Kwaliteitswet in werking. Dit hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren.*

*De landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties bereikten hierna een akkoord over één landelijk in te voeren Modelklachtenregeling.*

*Hiermee hoopten zij een zorgvuldige behandeling van klachten voor elke school te bereiken, waarbij zowel het belang van de betrokkenen als het belang van de school wordt gediend. De regeling geldt voor het primair en voortgezet onderwijs.*

*Toch blijft het een model, dat desgewenst aangepast kan worden.*

*De wetgever kent de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad het instemmingsrecht toe met betrekking tot de vaststelling van de klachtenregeling aan de school.*

Het bevoegd gezag van CNS Staphorst, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling primair 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, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. 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 interne contactpersoon**

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

1. Er is op iedere school ten minste één interne contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

## **Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon**

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

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
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 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 de klachtencommissie of 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.

## **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 kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapraad, 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 ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
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.
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.

#### **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.
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.
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 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 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 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 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, de contactpersoon, 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 januari 2011

### **Algemene toelichting behorende bij Klachtenregeling CNS Staphorst**

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 per 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 (1).

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 een ieder 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 opgesteld voor het primair onderwijs.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut 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, externe vertrouwenspersonen en een interne 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 landelijke klachtencommissie. Ook in dat geval kan de hier gepresenteerde regeling worden overgenomen.

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

De adviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/verzorgers, personeel en bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersonen en leden van de klachtencommissie worden op voorstel van de adviescommissie 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 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 sek-suele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

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

## **Artikel 2**

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

## **Artikel 3**

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

De externe 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 externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe 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 externe 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 externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

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

De externe 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 externe 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 externe 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 externe 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe 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<sup>1)</sup>.

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 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;
  - 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 om-budscommissie, 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 externe 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 terzake 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 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 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 externe vertrouwenspersoon en van de interne contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.