

## Onderwerp: Klachtenregeling

### 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;
- 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 of de bovenschoolse 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. seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;
- f. discriminatie: 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;
- g. agressie, geweld en pesten: 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;
- h. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- i. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- j. aangeklaagde: een (ex-) leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of bovenschoolse 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;
- k. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders, 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 elke school ten minste één interne contactpersoon die zorgt voor de eerste opvang van de klager; die onderzoekt of en hoe de klacht op instellingsniveau al dan niet in samenwerking met hem kan worden afgehandeld en die de klager zonodig doorverwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De directie benoemt, schorst en ontslaat de interne contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie welke bestaat uit de directeur en de personeelsfunctionaris. In de schoolgids staan de naam en het emailadres van de interne contactpersoon vermeld.
3. De interne contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.
4. De wettelijke meldplicht met betrekking tot seksuele intimidatie of seksueel misbruik geldt ook voor contactpersonen.

### *Paragraaf 2 De externe vertrouwenspersoon*

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

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten (zie bijlage 1).
2. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt op onafhankelijke wijze de klager c.q. aangeklaagde. Hij onderzoekt of en hoe de klacht alsnog op instellingsniveau kan worden afgehandeld. Hij houdt in overleg met de klager het contact met de school gaande. 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 of justitie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure zoals vastgelegd in de klachtenregeling en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
3. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
5. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders of verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### *Paragraaf 3 De klachtencommissie*

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

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij een regionale klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. In de schoolgids staan de adresgegevens van de klachtencommissie vermeld.
2. 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.
3. 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
2. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de externe vertrouwenspersoon en interne contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.

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

#### **Artikel 6 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. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe 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 de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. In geval dat twee of meer klagers een klacht hebben over een en dezelfde aangeklaagde dient ieder van de klagers een klacht in volgens de procedure. De klachtencommissie beoordeelt of een dergelijke klacht in samenhang behandeld kan worden en stemt haar uitspraak hierop af.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich op elk gewenst moment in de procedure laten bijstaan door een raadsman of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 7 Intrekken van de klacht**

1. 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.
2. Als de klager de klacht intrekt, kan de klachtencommissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 8 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 6, 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 alsmede diens relatie tot de instelling;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht datum.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

### **Artikel 9 Ontvankelijk verklaren**

1. De klachtencommissie besluit binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht of een klacht al dan niet ontvankelijk is.
2. De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren, bijvoorbeeld omdat er een andere procedure gevolgd had moeten worden of omdat de klacht niet voldoet aan het gestelde in lid 3 van artikel 8.
3. Indien een klacht niet geheel voldoet aan de bepaling in lid 3 van artikel 8 stelt de klachtencommissie klager in de gelegenheid het verzuim binnen twee weken te herstellen. De klacht geldt pas op het moment van herstel als ingediend. Is ook dan nog niet voldaan

aan het gestelde in het derde lid van artikel 8 dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school schriftelijk gemeld.

#### **Artikel 10 Informeren van betrokkenen**

1. De klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de school worden schriftelijk geïnformeerd als de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht. De aangeklaagde krijgt een kopie van de klachtbrief en alle overige beschikbare documenten.
2. Door de klachtencommissie wordt bij politie of justitie geen melding gemaakt van in behandeling genomen klachten. De klager kan dit wel zelf doen. De klachtencommissie kan klager en bevoegd gezag wel adviseren aangifte bij politie of justitie te doen.

#### **Artikel 11 Vooronderzoek**

1. 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.
2. De klachtencommissie stelt aangeklaagde in de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk verweer in te dienen. In bepaalde gevallen kan op verzoek van de aangeklaagde deze termijn nog eens met veertien dagen worden verlengd.
3. Indien aangeklaagde geen schriftelijk verweer heeft ingediend en ook geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid gehoord te worden, zal de klacht als onbetwist in de procedure worden afgehandeld.

#### **Artikel 12 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de verweerder 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 verweerder worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Als een van de beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de verweerder apart gehoord.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de verweerder, dat de externe 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.
7. Betrokkenen ontvangen binnen zeven dagen na de hoorzitting een afschrift van het verslag.

Betrokkenen wordt verzocht het verslag binnen zeven dagen voor akkoord te tekenen en terug te zenden zonodig voorzien van vermelding van eventuele onjuistheden. Indien het verslag na zeven dagen niet retour is, wordt het als onbetwist in de procedure opgenomen.

### **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.

### **Artikel 15 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 verweerder 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 verweerder 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.

*Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.*

### **Artikel 16 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, 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 verweerder en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. De directeur van de school voert na afloop met alle betrokkenen een afsluitend gesprek.
5. Bij gegronde klachten worden de aanbevelingen van de klachtencommissie overeenkomstig de Wet medezeggenschap op scholen door het bevoegd gezag ter kennis van de medezeggenschapsraad dan wel de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad gebracht.

**Artikel 17 Rehabilitatie**

1. Indien na justitieel onderzoek blijkt dat de klacht over seksuele intimidatie of seksueel misbruik op valse gronden is ingediend, kan het bevoegd gezag de aangeklaagde een rehabilitatietraject aanbieden. Een dergelijk traject wordt in overleg met de valselijk beschuldigde samengesteld.

2. Het bevoegd gezag kan tevens maatregelen nemen jegens de leerling of ouder die de valselijke beschuldiging over seksuele intimidatie of seksueel misbruik heeft geuit. Schorsing of verwijdering van de leerling behoort tot de mogelijkheden.
3. De aangeklaagde kan over een incorrecte behandeling door het bevoegd gezag een klacht indienen bij de klachtencommissie.

## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

### Artikel 18 Bescherming

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in hun positie in de instelling vanwege het feit dat hij een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtenprocedure betrokken is of is geweest met uitzondering van degene die aangeklaagd wordt.

### Artikel 19 Dossiervorming

1. Alle stukken die gedurende het onderzoek worden verzameld, hebben een vertrouwelijk karakter en mogen buiten de klachtencommissie uitsluitend worden ingezien door de klager en de aangeklaagde en degenen die hen bijstand verlenen of vertegenwoordigen.
2. Na afronding van het onderzoek en advisering aan het bevoegd gezag bewaart het coördinatiepunt van de klachtencommissie het dossier tot vijf jaar na afhandeling van de klacht. De stukken die gedurende het onderzoek in bezit zijn van de leden van de klachtencommissie worden direct na afhandeling van de klacht vernietigd.

### Artikel 20 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 21 Evaluatie

De regeling wordt elke vier jaar door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### Artikel 22 Wijziging van het reglement

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

### Artikel 23 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 2008



**Bijlage 1. Termijnen klachtenprocedure**

1. Binnen 1 jaar na gedraging of beslissing: indienen klacht.
2. Binnen 5 werkdagen na ontvangst klacht door klachtencommissie: wordt klacht onderzocht?
3. Binnen 14 dagen na ontvangst klacht door klachtencommissie: is klacht ontvankelijk ?
4. Binnen 14 dagen na ontvangst klacht door klachtencommissie: schriftelijk verweer voeren?
5. Binnen 14 dagen na ontvangst klacht door klachtencommissie: vindt hoorzitting plaats.
6. Binnen 7 dagen na de hoorzitting: verslag hoorzitting.
7. Binnen 4 weken na hoorzitting: advies klachtencommissie.
8. Binnen 4 weken na advies klachtencommissie: beslissing bevoegd gezag.

**Klachtenregeling Adressen**

<b><u>Vertrouwenspersoon</u></b>	Coördinator ongewenste omgangsvormen GGD Flevoland Noorderwagenstraat 2 8223 AM Lelystad  Postadres: Postbus 1120 8200 BC Lelystad Tel: 0320-276211 Fax: 0320-276295
<b><u>Personeelsfunctionaris</u></b>	Jodi Liefhebber
<b><u>Secretaresse</u></b>	Heleen Schuijl Randstad 20-31 1314 BB Almere Tel 036 5346300 Fax 036 5345900 Postadres: Postbus 10149 1301 AC Almere
<b><u>Bevoegd gezag</u></b>	College van Bestuur Stichting Prisma Postbus 10149 1301 AC Almere
<b><u>Geschillencommissie bijzonder onderwijs</u></b>	GCBO Christelijk onderwijs Postbus 82324 2508 EH DEN HAAG T: 070 - 3861697(9.00 - 15.00 uur) F: 070- 3020836 info@kringenrechtspraak.org website: www.GCBO.nl