

STICHTING ONDERWIJSGROEP  
MARKANT-LEERSAAM

# KLACHTEN REGELING



## 1 Inhoud

---

1. Inhoudsopgave	2
2. Begripsbepalingen	3
3. Behandeling van de klachten	4
4. Slotbepalingen	9
5. Algemene toelichting	10
6. Artikelsgewijze toelichting	12
7. Schema klachtenprocedure	17

Het bevoegd gezag van Stichting Onderwijsgroep Markant-Leersaam te Breda stelt,  
gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs,  
gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;  
de volgende Klachtenregeling voor de MarkantLeersaamscholen en Stichting Onderwijsgroep  
Markant-Leersaam vast.

## 2 Begripsbepalingen

---

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
    - a. **School**: een School als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
    - b. **Klachtencommissie**: 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**: de schriftelijk ingediende dan wel bij uitzondering het door Klager voor akkoord getekende verslag van de mondelinge Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de Aangeklaagde;
    - e. **Contactpersoon**: de persoon aangesteld in de School die als eerste aanspreekpunt voor Klager fungeert en haar/hem desgewenst informatie verschafft over de Klachtenregeling, inclusief de procedures en hem/haar kan doorverwijzen naar de Vertrouwenspersoon ;
    - f. **Vertrouwenspersoon**: de persoon aangesteld als zodanig door het bevoegd gezag in de onder het bevoegd gezag ressorterende scholen die met Klager vanuit haar/zijn belangen bespreekt of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een Klacht, dit onder het desgewenst verstrekken van verdere informatie over procedure en wat Klager verder kan verwachten.  
Indien Klager dat uitdrukkelijk wenst en de Vertrouwenspersoon dit zinvol acht - ter voorkoming daarvan dat Klagers belangen onvoldoende in acht genomen worden -, kan de Vertrouwenspersoon Klager begeleiden bij de verdere procedure en nagaan of een oplossing door bemiddeling kan worden bereikt. ;
    - 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;
- Daar waar in enkelvoud over Klager, Aangeklaagde, Vertrouwenspersoon of Contactpersoon wordt gesproken, is daarin mede begrepen het geval waarin meerdere Klagers, Aangeklaagden, Vertrouwenspersonen en/of Contactpersonen optreden.

## 3 Behandeling van de Klachten

---

### Paragraaf 1 De Contactpersoon

#### Artikel 2 Aanstelling en taak Contactpersoon

1. Er is op iedere School één (of meerdere) Contactperso(n)en die de Klager verwijst naar de Vertrouwenspersoon.
2. Zoveel mogelijk wordt de naam van de Contactpersoon en de wijze waarop en waar de Contactpersoon bereikbaar is aan ouders, voogden, verzorgers, personeel, vrijwilligers of de anderszins bij de School betrokkenen bekend gemaakt, bij voorkeur via de Schoolgids, en bij tussentijdse wijzigingen via het reguliere mededelingenblad.

### Paragraaf 2 de Vertrouwenspersoon

#### Artikel 3 Aanstelling en taken Vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee Vertrouwenspersonen (bij voorkeur een man en een vrouw) die functioneren als aanspreekpunt bij Klachten en er op toezien dat de belangen van de Klager voor zoveel nodig niet veronachtzaamd worden.

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de Vertrouwenspersoon. De Vertrouwenspersoon zal geen deel uitmaken van het personeel, de directie of het bevoegd gezag van de onder het bevoegd gezag ressorterende scholen.
3. Zoveel mogelijk wordt de naam van de Vertrouwenspersoon en de wijze waarop en waar de Vertrouwenspersoon bereikbaar is aan ouders, voogden, verzorgers, personeel, vrijwilligers of de anderszins bij de School betrokkenen bekend gemaakt, bij voorkeur via de Schoolgids, en bij tussentijdse wijzigingen via het reguliere mededelingenblad.
4. De Vertrouwenspersoon begeleidt de Klager desgewenst bij de verdere procedures, gaat desgewenst na of een oplossing door bemiddeling kan worden bereikt en verwijst de Klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. Indien de Vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete Klachten bereiken, kan hij deze ongevraagd 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 inzake de klacht.
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, dit met inachtneming van het bepaalde in lid 7 voormeld omtrent geheimhouding.

### **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. Op het moment van inwerkingtreding van deze Klachtenregeling geldt als Klachtencommissie de landelijke klachtencommissie (verder eveneens LKC). Het bevoegd gezag behoudt het recht een eigen Klachtencommissie, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, in te stellen.
3. Zoveel mogelijk wordt de naam van de Klachtencommissie en de wijze waarop en waar de Klachtencommissie bereikbaar is aan ouders, voogden, verzorgers, personeel, vrijwilligers of de anderszins bij de School betrokkenen bekend gemaakt, bij voorkeur via de Schoolgids, en bij tussentijdse wijzigingen via het reguliere mededelingenblad.
4. 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.
5. 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.
6. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, dit met inachtneming van het bepaalde in lid 5 voormeld omtrent geheimhouding..

#### **Artikel 5 Samenstelling Klachtencommissie**

1. Dit artikel 5 is bij het in werking treden van deze Klachtenregeling niet van toepassing, nu de LKC de Klachtencommissie vormt en de samenstelling van de LKC door haar eigen reglement wordt bepaald. Dit artikel 5 wordt van toepassing vanaf het moment dat het bevoegd gezag op de voet van artikel 4 lid 2 van deze Klachtenregeling een Klachtencommissie heeft ingesteld.

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

### **Artikel 6 Indienen en inhoud van een Klacht / Inlichten belanghebbenden**

1. De Klager dient de Klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de Klachtencommissie.
1. De Klacht dient binnen een jaar na de (nagelaten) gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie anders beslist.
2. Indien de Klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de Klager naar de Vertrouwenspersoon, indien deze nog niet betrokken is, of de Klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
3. Het bevoegd gezag kan de Klacht zelf afhandelen behoudens indien en voor zover Klager zich daartegen verzet en behandeling door de Klachtencommissie wenst. In het geval het bevoegd gezag de Klacht zelf afhandelt is de procedure voor afhandeling van Klachten als in deze regeling voor de Klachtencommissie vastgelegd, van overeenkomstige toepassing. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling, op verzoek van de Klager, aan de Klachtencommissie.
4. Indien de Klacht wordt ingediend bij een ander orgaan van het bevoegd gezag 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.
5. De Klacht wordt zoveel mogelijk schriftelijk ingediend en ondertekend.
6. Van een mondeling ingediende Klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de Klager na akkoordbevinding voor akkoord dient te worden ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
7. De Klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de Klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de Klacht.

### **Artikel 7 Behandeling Klacht**

1. Op behandeling van de Klacht bij de LKC is van toepassing het als bijlage 1 aangehechte reglement en is het bepaalde in de volgende leden 2–9, alsmede in de volgende artikelen 8-13 van deze Klachtenregeling niet van toepassing.
2. Op de ingediende Klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
3. Na ontvangst van de Klacht deelt de Klachtencommissie het bevoegd gezag, de Klager en de Aangeklaagde binnen vijf werkdagen (Schoolvakantiedagen gelden in dit verband niet als werkdagen) schriftelijk mee dat zij een Klacht onderzoekt, onder uitdrukkelijke verwijzing naar deze Klachtenregeling, dat deze is in te zien in de School of bij het bevoegd gezag.
4. Bij deze mededeling aan de Aangeklaagde voegt de Klachtencommissie een exemplaar van de Klacht, onder uitdrukkelijke mededeling dat het de Aangeklaagde vrij staat zich tot een (niet Klager bijstaande) Vertrouwenspersoon te wenden alsmede op de Klacht voorafgaand aan een nog te houden hoorzitting schriftelijk te reageren. Indien de Aangeklaagde schriftelijk reageert, zendt de Klachtencommissie een afschrift hiervan binnen vijf werkdagen aan Klager, behoudens indien en voor zover de Klachtencommissie besluit aan Klager niet een exemplaar van deze reactie ter hand te stellen, indien zij dat voor de behandeling van de Klacht gewenst acht.
5. Klager en Aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de School schriftelijk mee dat er een Klacht wordt onderzocht door de Klachtencommissie.
7. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 6 lid 8, wordt de Klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog daaraan niet voldaan, dan kan de Klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
8. Indien de Klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de Klager, de Aangeklaagde en het bevoegd gezag en door het bevoegd gezag aan de directeur van de School gemeld.
9. De Klachtencommissie houdt de Klager, de Vertrouwenspersoon, de Aangeklaagde en het bevoegd gezag schriftelijk telkens binnen bekwame tijd op de hoogte van het verloop van de afhandeling van de Klacht.

## **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, de Vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag en de directeur van de School mee.

## **Artikel 9 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 10 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 normaliter plaats binnen vier weken na ontvangst van de Klacht maar in ieder geval eerst na verloop van een door de voorzitter te bepalen redelijke termijn, nodig voor de Aangeklaagde om kennis van de Klacht te kunnen nemen en daarop verweer te kunnen voorbereiden.
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 11 Advies**

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

## **Artikel 12 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de Klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

## **Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter, de secretaris en de leden van de Klachtencommissie nemen niet deel van de behandeling van een Klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Deze onpartijdigheid wordt geacht in het geding te zijn, indien zij voor zover mogelijk tevens zijn een lid van het personeel, de directie, het bevoegd gezag, alsmede ouder/voogd/verzorger en

leerling van de School, de anderszins bij de School betrokkenen of de Vertrouwenspersoon of Contactpersoon.

## **Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag**

### **Artikel 14 Voorlopige voorziening**

Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

### **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 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.

## **4 Slotbepalingen**

---

### **Artikel 16 Openbaarheid Klachtenregeling**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op de School ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze Klachtenregeling en geeft daarbij aan waar deze kan worden ingezien.

### **Artikel 17 Evaluatie**

De Klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de Contactpersoon, de Vertrouwenspersoon, de Klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd en nadien telkens indien een of meerdere van voormelde instanties dit in redelijkheid wensen.

### **Artikel 18 Wijziging van de Klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de Vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie en voor zoveel nodig instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, 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 Klachtenregeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Onderwijsgroep Markant-Leersaam'.
4. Deze regeling treedt in werking op 5 november 2002

De regeling is vastgesteld op 5 november 2002

## 5 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 (Wet van 18 juni 1998, gepubliceerd Staatsblad 1998, 398).

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, besturenorganisaties en Schoolleiderorganisaties.<sup>1</sup>

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 en inmiddels aan de hand van de ervaringen en adviezen van de Landelijke Klachtencommissie is aangepast.

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 te komen tot één model Klachtenregeling primair 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.

De 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 de aard van de Klachten betreft waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 6.

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 onderwijs, maar is ook voor

---

<sup>1</sup> Deze organisaties zijn: ABB-VO, AOB, AVS, Besturenraad PCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en VVO



andere onderwijssoorten te hanteren. 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, Vertrouwenspersoon en een Contactpersoon werken. Deze besturen dienen ook een Klachtenregeling vast te stellen die voldoet aan de Kwaliteitswet. Voorts dienen deze besturen ervoor te zorgen dat de Klachtencommissie zodanig is samengesteld dat zij alle in de regeling voorkomende Klachten kan behandelen.

In plaats van het zelf instellen van een Klachtencommissie heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie van de Besturenraad. 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 Contact-persoon 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.

## **6 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 6, tweede lid bepaald dat een Klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige Klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de Schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 onder d**

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de Schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

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

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

### **Artikel 2, 3 en 4 derde lid**

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.

### **Artikel 2**

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

### **Artikel 3**

Voor alle onder het bevoegd gezag ressorterende scholen zijn een of meerdere onafhankelijke Vertrouwenspersonen benoemd.

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, in het bijzonder van eventuele Klagers. De Vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Nu het bij sommige aangelegenheden drempelverhogend kan zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht staat het bevoegd gezag, zoveel als mogelijk en haalbaar is, voor met twee Vertrouwenspersonen te werken: één vrouw en één man.

### **Artikel 3, tweede lid**

De Vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De Vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, vierde lid**

De Vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de Klager getracht heeft de problemen met de Aangeklaagde of met de directeur van de betrokken School op te lossen. Als dat niet het geval is wordt, indien Klager dat alsnog wenst, voor die weg gekozen.

De Vertrouwenspersoon kan een Klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen Klacht in te dienen, de Klacht in te dienen bij de Klachtencommissie, de Klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de Klager houdt ook in dat de Vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de Klacht niet leidt tot repercussies voor de Klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de Klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien en voor zover de Klager dit wenst, gaat de Vertrouwenspersoon na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, 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**

Het bevoegd gezag heeft, met instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, vooralsnog gekozen voor aansluiting bij de Landelijke Klachtencommissie – LKC -. 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.

### **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**

Dit artikel geldt alleen als te eniger tijd het bevoegd gezag met instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad tot instelling van een eigen Klachtencommissie heeft besloten. In dat geval streeft het bevoegd gezag 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.

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 6, eerste lid**

De Klager bepaalt zelf of hij de Klacht bij het bevoegd gezag of bij de Klachtencommissie indient (een Klacht kan niet bij de Vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de Klacht bij de Klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de Klager sprake is van een minder ernstige Klacht. Dit neemt niet weg dat de Klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn Klacht in te dienen bij de Klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de Aangeklaagde in het gedrang komt doordat de Klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de Klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige Klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de Klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de Klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

#### **Artikel 6, vierde lid**

Indien de Klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de Klachtencommissie te melden dat hij een Klacht zelf heeft afgehandeld.

#### **Artikel 6, achtste lid**

Een anonieme Klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de Klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

#### **Artikel 7, derde/vierde 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**

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 10, 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 14**

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 15**

Het bevoegd gezag stelt de Klager en de Aangeklaagde op de hoogte van het advies van de Klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de Klager en de Aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Bijvoorbeeld: een leerling heeft een Klacht ingediend over seksuele intimidatie. De Klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de Aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de Klager. Uit privacy-overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de Klager kenbaar te maken.

Indien de Klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de Aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Klachtencommissie.

#### **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.

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.

Klager	Aangeklaagde
Contactpersoon Vertrouwenspersoon*	
Klachtencommissie	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mededeling (binnen vijf werkdagen na ontvangst Klacht) aan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Klager</li><li>b. Aangeklaagde</li><li>c. bevoegd gezag</li></ol></li><li>2. Binnen vier weken na ontvangst Klacht: hoorzitting</li><li>3. Binnen vier weken na hoorzitting: advies aan bevoegd gezag</li></ol> <p>Bevoegd gezag**:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Binnen vier weken na ontvangst: besluit op advies (inclusief reactiemogelijkheid Aangeklaagde) Besluit aan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Klager</li><li>b. Aangeklaagde</li><li>c. Klachtencommissie</li><li>d. directie School</li></ol></li></ol>

\*) Vertrouwenspersoon kan Klacht via bemiddeling oplossen

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