

# **KLACHTENREGELING**

Montessori Scholengemeenschap Amsterdam

Het bevoegd gezag van de Montessori Scholengemeenschap Amsterdam heeft, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de centrale medezeggenschapsraad, in de vergadering van 04-07-2006 de volgende Klachtenregeling vastgesteld. In 2010 zijn er tekstuele wijzigingen aangebracht.

## **INHOUDSOPGAVE**

	Blz.
<b>Voorwoord</b>	3
<b>1. Begripsbepalingen</b>	4
<b>2. Behandeling van de klachten</b>	5
2.1. De interne vertrouwenspersoon	5
2.2. De externe vertrouwenspersoon	5
2.3. De klachtencommissie	6
2.4. De procedure bij de klachtencommissie	7
2.5. Besluitvorming door het bevoegd gezag cq de raad van toezicht	10
<b>3. Slotbepalingen</b>	11
<b>Algemene toelichting</b>	12
<b>Artikelsgewijze toelichting</b>	14
<b>Bijlage: Klachtenprocedure</b>	21

## VOORWOORD

Sinds de invoering van de kwaliteitswet op 1 augustus 1998 zijn scholen verplicht te beschikken over een klachtenregeling. Op grond van die wet kunnen ouders en/of leerlingen klagen over gedragingen en beslissingen van het bestuur, de directie of de medewerkers van de school. Ook is het mogelijk te klagen over het achterwege blijven van ingrijpen of het nemen van besluiten door de hiervoor genoemde categorieën. Om te voorkomen dat scholen vele, vaak zeer verschillende regelingen zouden gaan hanteren, werd op landelijk niveau besloten tot een modelregeling. De hier vastgestelde regeling is afgeleid van de model regeling van de VBS (Vereniging voor Bijzondere Scholen) waarbij de MSA is aangesloten. De regeling is breed van opzet, omdat naast ouders en leerlingen een ieder die deel uitmaakt van de school een klacht kan indienen. De landelijke regeling gaat ervan uit, dat klachten in principe in onderling overleg op een bevredigende manier moeten kunnen worden opgelost. De regeling dient in dat verband gezien te worden als het sluitstuk van de kwaliteitszorg. Daarnaast geldt er een verplichting zowel op grond van de arbowet als op grond van artikel 18 CAO VO om beleid te voeren wat betreft omgangsvormen.

Het is dus van het grootste belang zorgvuldig met klachten om te gaan. Dat geldt uiteraard met name voor klachten op het vlak van seksuele intimidatie, waarbij de vertrouwelijkheid voor zowel klager als aangeklaagde van het grootste belang is. In de praktijk gaan de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school. In veel gevallen biedt een goed gesprek een betere en vooral snellere oplossing dan een formele procedure. Bovendien bevat het leerlingenstatuut MSA voor de leerlingen verschillende mogelijkheden om klachten via een groepsleider, een mentor, een (zorg-) coördinator, of een schoolleider op te lossen. Zo'n klacht hoeft natuurlijk niet direct schriftelijk te worden ingediend.

Als een gesprek uiteindelijk niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan staat de formele procedure altijd nog voor de klager open. Een formele, schriftelijke klacht wordt altijd ingediend bij de directeur van de betreffende school. Die draagt er zorg voor dat de klacht op een passend niveau wordt behandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de aangeklaagde wordt betrokken bij de afhandeling, tenzij dat gezien de aard van de klacht onwenselijk is. De directeur ziet erop toe dat de klacht op een behoorlijke wijze wordt afgehandeld.

Als de klager uiteindelijk niet tevreden is met de afhandeling, kan deze de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie van de VBS.

## 1. BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

a. **school:** de Montessori Scholengemeenschap Amsterdam met als onderscheiden scholen het Montessori Lyceum Amsterdam, het Montessori College Oost, de IVKO en het CML.

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 school-gemeenschap, 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. **interne vertrouwenspersoon:** 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;

g. **Raad van toezicht:** het orgaan dat belast is met het interne toezicht op het bevoegd gezag. Als een klacht gericht is tegen het bevoegd gezag, dient deze te worden ingediend bij de (voorzitter van de) raad van toezicht.

## **2. BEHANDELING VAN DE KLACHTEN**

### **2.1. De interne vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon Sonja List.(Oetewalerstraat 12, 1093 JR Amsterdam telnr: 06 16148484 mail: [sonjalistbv@gmail.com](mailto:sonjalistbv@gmail.com))
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon op voorstel van de directie van de school die daartoe advies heeft gevraagd van de medezeggenschapsraad van de school.
3. De functie van interne vertrouwenspersoon kan onderdeel uitmaken van die van onderwijzend of onderwijsondersteunend personeel. Het is van belang dat de school de taken en bevoegdheden van de interne vertrouwenspersoon nauwkeurig vastlegt en bekend maakt, bijvoorbeeld d.m.v. de schoolgids of op de website.
4. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet civielrechtelijk aansprakelijk worden gehouden door derden.
5. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **2.2. 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.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de centrale directie, de centrale medezeggenschapsraad gehoord hebbende.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe 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 externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag cq de raad van toezicht.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de

- door het bevoegd gezag cq de raad van toezicht 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
  9. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **2.3. De klachtencommissie**

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

1. Er is één klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag cq raad van toezicht hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft desgevraagd advies aan het bevoegd gezag cq de raad van toezicht over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag cq raad van toezicht 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 werkwijze van de landelijke klachtencommissie is geregeld in een eigen reglement.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
5. Naast het hierboven gestelde heeft klager de mogelijkheid om zich Rechtstreeks of indien men het niet eens is met de uiteindelijke beslissing van het bestuur cq de raad van toezicht te wenden tot de landelijke klachtencommissie. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de centrale medezeggenschapsraad, aangesloten bij landelijke klachtencommissie van de **VBS**. (Postbus 95572, 2509 CN 's Gravenhage telnr 070-3315252, lkc@vbs.nl)

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

##### ***Vervalt bij gebruikmaking van de landelijke klachtencommissie***

1. De interne klachtencommissie van de school bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag, de medezeggenschapsraad gehoord hebbende.
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 interne vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.
7. De klager heeft het recht om een lid of leden van de commissie te wraken. Leden van de commissie kunnen een beroep doen op het verschoningsrecht. Dit geschiedt schriftelijk, binnen 3 schooldagen. De voorzitter van de klachtencommissie beslist of het verzoek gehonoreerd wordt.
8. Klachten worden in eerste instantie door de interne klachtencommissie in behandeling genomen. Kan men de klacht niet naar tevredenheid afhandelen dan kan men naar de landelijke klachtencommissie (landelijke klachtencommissie van de VBS. (Postbus 95572, 2509 CN 's Gravenhage telnr 070-3315252, lkc@vbs.nl)
9. Het staat de klager vrij om direct naar de landelijke klachtencommissie te stappen. Klachten inzake bejegeninggedrag worden altijd direct door de externe klachtencommissie behandeld.

## **Artikel 6 Zittingsduur**

### ***Zie toelichting bij artikel 5***

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.

## **2.4. 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
  - c. een klacht tegen het bevoegd gezag wordt ingediend bij de voorzitter van de raad van toezicht
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 cq de Raad van Toezicht wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag cq de Raad van Toezicht de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.

4. Het bevoegd gezag cq de raad van toezicht kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld en de klager hiermee instemt. Het bevoegd gezag cq de raad van toezicht meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie en indien nodig aan de vertrouwenspersoon.
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, naar het bevoegd gezag, de raad van toezicht of indien nodig naar de externe vertrouwenspersoon. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht, de klager en de aangeklaagde binnen tien schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag cq de raad van toezicht deelt de directeur van de betrokken school cq de bestuurder 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 cq de raad van toezicht 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;
  - d. de naam en adres van de beklaagde.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 10 schooldagen 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 cq de raad van toezicht en de directeur van de betrokken school gemeld.



6. Indien de klacht ongegrond is gebleken onderzoekt het bevoegd gezag cq de raad van toezicht of rehabilitatie van beklagde gewenst is.

### **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 cq de raad van toezicht vereist.

### **Artikel 11 Hoorzitting**

*Is in het reglement van de landelijke klachtencommissie geregeld.*

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 20 schooldagen 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 de hoorzitting 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**

#### **Zie art. 11**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag cq de raad van toezicht, binnen 20 schooldagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met 20 schooldagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag cq de raad van toezicht.
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 en indien nodig aan de externe vertrouwenspersoon.

4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag cq de raad van toezicht te treffen maatregelen. Deze aanbeveling is niet bindend.

### **Artikel 13 Quorum**

#### **Zie art. 11**

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**

#### **Zie art. 11**

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.

## **2.5. Besluitvorming door het bevoegd gezag cq de raad van toezicht**

### **Artikel 15 Beslissing op advies**

1. Binnen twintig schooldagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag cq de raad van toezicht 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 twintig schooldagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag cq de raad van toezicht voorgenomen beslissing.

### **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 cq de raad van toezicht.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling MSA".
4. Deze regeling treedt in werking op **04-07-2006 (bestuursbesluit)**.

Amsterdam, 04-07-2006

Ondertekening door/namens bestuur

## ALGEMENE TOELICHTING

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

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn 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, schoolleidersorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties<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.

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Nogal wat schoolbesturen hebben een regeling seksuele intimidatie vastgesteld en zijn momenteel bezig om maatregelen te treffen ter voorkoming van bijvoorbeeld pesten. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen om te komen tot één modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld (op basis van het Leerlingenstatuut, het Examenreglement, het PTA of huisregels van de school). Indien

dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet

<sup>1)</sup>

Deze organisaties zijn: ABB/VO, AOB, AVS, BPCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en VVO.

naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en

artikel 7, eerste lid.

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

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

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

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het 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. De hier gepresenteerde regeling kan ook dan worden overgenomen. Voorts dienen deze besturen ervoor te zorgen dat de klachtencommissie zodanig is samengesteld dat zij alle in de regeling voorkomende klachten kan behandelen. Het spreekt voor zich dat gestreefd zou moeten worden naar ten hoogste één klachtencommissie per bevoegd gezag.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan een bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of (wellicht nog in te stellen) landelijke klachtencommissie. Ook in dat geval kan de hier gepresenteerde regeling worden overgenomen.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (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 contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

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

## **ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING**

### **Artikel 1 onder c**

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

### **Artikel 1 onder d**

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

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, 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 vertrouwenspersoon 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. De school kan overwegen meer dan één contactpersoon aan te stellen; bijvoorbeeld een man en een vrouw.

## **Artikel 3**

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

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. 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 externe 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 verantwoording 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 cq de raad van toezicht, 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 cq raad van toezicht 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.

In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie kan het bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.



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

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

#### **Artikel 5**

Het bevoegd gezag streeft zo veel mogelijk naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie.

De commissie bepaalt zelf haar werkwijze. Een aantal mogelijkheden is aan de orde:

- a. De voltallige commissie behandelt alle klachten.
- b. De commissie stelt verschillende kamers in:
  - seksuele intimidatie;
  - agressie en geweld;
  - schoolorganisatorische zaken;
  - etc.
- c. Per klacht wordt bezien welke commissieleden de klacht behandelen.

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

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

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

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

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep, van de ombudscommissie, geschillencommissie etc.

#### **Artikel 7, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag cq de raad van toezicht (uitsluitend indien de klacht gericht is tegen 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 cq de raad van toezicht aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### **Artikel 7, zesde lid**

Het bevoegd gezag cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht 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 desbetreffende

passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag cq de raad van toezicht ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht 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 cq de raad van toezicht maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag cq de raad van toezicht heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

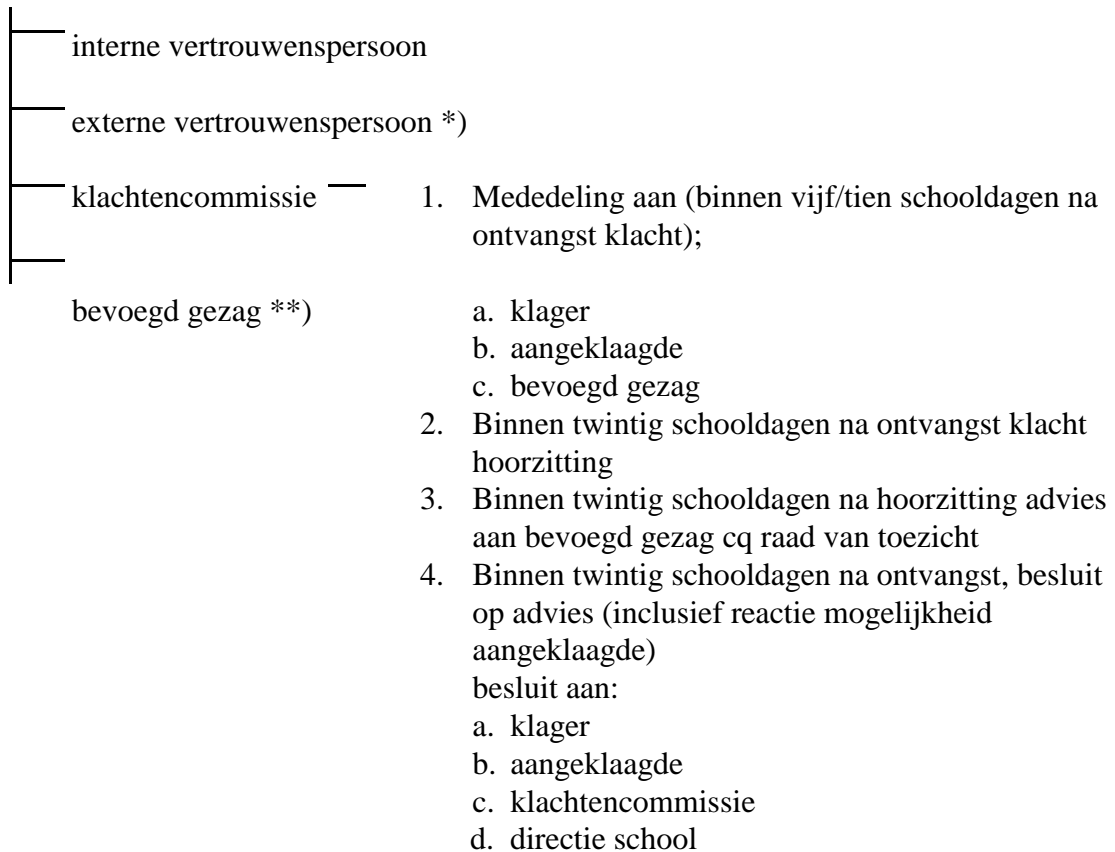
### **Artikel 16**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

# Klachtenprocedure

klager <—————>

aangeklaagde



---

\*) Externe vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen

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