

# Algemene Klachtenregeling

Stichting CVO-AV

Mei 2015

---

Woord vooraf

De Stichting Christelijk Voortgezet Onderwijs in Alblasserwaard-Vijfheerenlanden heeft onderstaande missie:

**(Voortgezet) Onderwijs vorm laten geven,**

- *waarbij Christelijk **geloof als inspiratiebron voor leven en opvoeden** wordt gehanteerd,*
- *dat gericht is op de maximale **versterking van talenten en kwaliteiten** van leerlingen en medewerkers en*
- *dat zowel in de organisatie als de inhoud is **gericht op de eisen en behoeften van mens, maatschappij en omgeving.***

De missie wordt optimaal vormgegeven wanneer Relatie, Autonomie en Competentie in onderling evenwicht centraal wordt gesteld.

De medewerkers van de Stichting voeren hun werk zo professioneel en goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden helaas ook fouten gemaakt. Het kan daarom gebeuren dat leerlingen, ouders of medewerkers vinden dat er niet naar behoren is gehandeld door een van de medewerkers van de Stichting of dat er ergens iets niets is goed gegaan of beter zou kunnen. In dat geval staat de mogelijkheid open om een klacht in te dienen tegen een beslissing of kan er een klacht worden ingediend. Aan de hand van een goed onderbouwde klacht kan de Stichting van haar fouten leren. Deze klachtenregeling is er enerzijds om dat leren door en in de Stichting mede mogelijk te maken en anderzijds om recht te doen aan mensen die zich onverhoopt op de een of andere manier door de Stichting niet naar behoren bejegend voelen.

Inhoudsopgave:

1 Algemene toelichting	4
2 Begripsbepalingen	6
3 Behandeling van de klachten	7
4 Slotbepalingen	12
5 Artikelsgewijze toelichting	13

## 1 Algemene toelichting

---

Sinds de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 (onderdeel van de Wet op het Voortgezet Onderwijs) zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling te hanteren. Volgens deze wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van, resp. door 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.

Met de regeling een zorgvuldige behandeling van klachten wordt beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat en het leren van zaken die niet goed zijn gegaan). Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen, uitlatingen en beslissingen of het nalaten daarvan van/door het personeel en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

In deze klachtenregeling is te lezen hoe men dient te handelen als men een klacht heeft en op welke manier de school, respectievelijk het bevoegd gezag, daarmee dient om te gaan. 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 gebleken of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de in deze klachtenregeling aangegeven mogelijkheden om (al dan niet gebruikmakend van een vertrouwenspersoon) een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag en, als men onverhoopt ook over diens afhandeling daarvan ontevreden is, bij de landelijke externe klachtencommissie.

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.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan een bevoegd gezag zich aansluiten bij de (onafhankelijke) Stichting GCBO (Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs). Ook de Stichting CVO-AV heeft deze keuze gemaakt.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een interne vertrouwenspersoon

en een externe 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.

## 2 Begripsbepalingen

---

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *klacht of melding*: klacht of melding over gedragingen, uitlatingen, en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- b. *klager*: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de Stichting, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de Stichting, die een klacht heeft ingediend;
- c. *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 binnen de Stichting, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de Stichting, tegen wie een klacht is ingediend; tevens kan een klacht worden ingediend over de toepassing van een procedure of voorschrift.
- d. *interne vertrouwenspersoon/contactpersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- e. *externe vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- f. *klachtencommissie*: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 4, die een klacht behandelt en een advies uitbrengt aan het bevoegd gezag;
- g. *bevoegd gezag*: het bestuur van de Stichting CVO-AV;
- h. *Wettelijke Meldplicht*: het bevoegd gezag is op grond van artikel 3 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs verplicht kennis en vermoedens van grensoverschrijdend gedrag van medewerkers jegens leerlingen te melden bij de Landelijke Vertrouwensinspecteur (0900-1113111). Dit betekent dat werknemers verplicht zijn melding te maken van kennis en vermoedens omtrent grensoverschrijdend gedrag door medewerkers;
- i. *Wettelijke Meldcode*: het bevoegd gezag is op grond van artikel 3A van de Wet op het Voortgezet Onderwijs verplicht kennis en vermoedens bij het AMK te melden;
- j. *grensoverschrijdend gedrag*: elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard die de ene persoon ten opzichte van de andere persoon actief of passief opdringt, waardoor ernstige schade wordt of dreigt te worden toegebracht aan die persoon in de vorm van fysiek letsel of psychische stoornissen.

### **3 Behandeling van de klachten**

---

#### *Paragraaf 1 De interne vertrouwenspersoon*

#### Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon/contactpersoon

1. De term contactpersoon wordt in het model-klachtenreglement van de landelijke klachtencommissie gebruikt. De term interne vertrouwenspersoon is de aanspreektitel van contactpersonen op scholen.
2. De interne vertrouwenspersoon is werknemer die in dienst is bij het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon/contactpersoon is derhalve niet onafhankelijk.
3. Er is op iedere locatie ten minste één interne vertrouwenspersoon die de klager kan informeren over de te volgen procedure en in voorkomende gevallen kan verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
4. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over zijn positie als werknemer en de verplichtingen die hij heeft op grond van de arbeidsovereenkomst, bijvoorbeeld de Wettelijke Meldplicht.
5. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar de mentor, schoolleiding, de zorgteams en/of schoolarts, of in voorkomende gevallen naar de externe vertrouwenspersoon.
6. De interne vertrouwenspersoon brengt vermoedens en signalen van mogelijk ongewenst gedrag door werknemers ter kennis van de directeur en het bevoegd gezag (Wettelijke Meldplicht). De interne vertrouwenspersoon brengt vermoedens en signalen van kindermishandeling in de thuissituatie van melders en klagers ter kennis van de directeur en het bevoegd gezag (Wettelijke Meldcode).
7. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
8. Het bevoegd gezag van de schoolvestiging benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon van diens taak. Deze bevoegdheid kan worden gedelegeerd aan de directeur.
9. Het bevoegd gezag zorgt voor een taakomschrijving van de interne vertrouwenspersoon.

#### *Paragraaf 2 De externe vertrouwenspersoon*

#### Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Om de onafhankelijkheid te garanderen is de externe vertrouwenspersoon geen werknemer en heeft geen kinderen welke bij de scholen van het bevoegd gezag ingeschreven staan.
2. De externe vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en is niet gebonden aan de Wettelijke Meldplicht of Meldcode. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn of haar taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

3. Het bevoegd gezag zorgt voor één of meerdere externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij (vertrouwelijke) klachten, meldingen en/of vragen.
4. Als de externe vertrouwenspersoon wordt benaderd met een klacht of melding, dan gaat deze na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij of zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon brengt, indien klager hiermee akkoord gaat, zowel klachten als signalen van mogelijk ongewenst gedrag ter kennis van het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over door het bevoegd gezag te nemen besluiten inzake ingediende klachten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
8. Het secretariaat van het bevoegd gezag neemt jaarlijks contact op met de externe vertrouwenspersoon voor verslag over werkzaamheden.
9. Minimaal éénmaal per drie jaren heeft de externe vertrouwenspersoon een evaluatief gesprek met het bevoegd gezag.

### *Paragraaf 3 De externe landelijke klachtencommissie*

#### Artikel 4 Instellingen en taken externe landelijke klachtencommissie

1. De externe landelijke klachtencommissie is onafhankelijk.
2. Een klacht kan na het doorlopen van de interne procedure (zie artikel 5) ingediend worden bij de externe landelijke klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
3. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (Stichting GCBO). Stichting GCBO is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet/of de cao's. De behandeling van klachten geschiedt volgens het eigen reglement van de betreffende commissie.
4. De externe 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 externe 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. Alle uitspraken van de externe klachtencommissie worden geanonimiseerd gepubliceerd op [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl) en opgenomen in het jaarverslag van de betreffende klachtencommissie.



Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Een klacht dient binnen één jaar na de gedraging of gebeurtenis te worden ingediend. Zulks tenzij het bevoegd gezag en/of de externe klachtencommissie anders bepaalt.
2. De klager dient de klacht in eerste instantie bij de eerst betrokkene in. Vaak is dit de mentor of docent of teamleider. Zo nodig wordt de in- of externe vertrouwenspersoon ingeschakeld voor advies dan wel begeleiding.
3. In beginsel worden klachten met een pedagogische/didactisch karakter op teamleiderniveau behandeld. Klachten waarbij de kwaliteit en/of veiligheid van het onderwijs serieus in het geding is worden door de directeur behandeld, met een melding naar het bevoegd gezag.
4. Een klachtbehandeling door de directeur vindt plaats door middel van hoor- en wederhoor. Tijdens dit onderzoek worden de feiten geïnventariseerd en gekwalificeerd.
5. Als een klacht op schoolniveau niet tot een bevredigende oplossing voor de klager leidt, kan de klager zich wenden tot het bevoegd gezag van de Stichting;
6. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het zevende lid.
7. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht kan worden afgehandeld door middel van hoor en wederhoor, het inventariseren en kwalificeren van feiten en het zo nodig nemen van maatregelen.
8. Klager wordt er door het bevoegd gezag op gewezen, dat men zich in het geval van ontevredenheid over de wijze van behandeling alsnog kan wenden tot de externe klachtencommissie.
9. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het tweede lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de locatiedirectie.
10. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening en/of rechtspositionele maatregelen treffen.
11. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
12. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk of per mail mee dat zij de klacht onderzoekt.
13. Als de klacht wordt doorverwezen naar de externe klachtencommissie communiceert het bevoegd gezag dit schriftelijk richting de klager en de aangeklaagde binnen tien werkdagen.
14. Het bevoegd gezag deelt de directeur schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie.
15. Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens het onderzoek laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
16. Op de website van de externe klachtencommissie is te lezen hoe de klacht bij de externe klachtencommissie ingediend kan worden en hoe de verdere

procedure verloopt (zie

[www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/klachten](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/klachten)).

17. Klachten over bevordering kunnen via de directeur van elk van de betreffende scholen ingediend worden bij de Interne Commissie van Beroep (beroepsvergadering).
18. Voor klachten over school- en centrale examens geldt artikel 5d van het Examenreglement van de school.

#### Artikel 6 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure, in welke fase dan ook, de klacht intrekt, dan deelt de externe klachtencommissie of het bevoegd gezag dit mee aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.

#### Artikel 7 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directeur gemeld.

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

#### Artikel 8 Beslissing op advies externe klachtencommissie

1. Als de klacht kan worden afgewikkeld door het bevoegd gezag, deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur de uitkomst schriftelijk mee. Als er maatregelen dienen te worden getroffen, meldt hij welke.
2. Als de klacht door de externe klachtencommissie in behandeling is genomen, besluit de externe klachtencommissie achter gesloten deuren hoe zij de klacht beoordeelt en welk advies ze zal geven.
3. In het geval de Commissie zich, al dan niet op verzoek van partijen, op het standpunt stelt dat de klacht niet onder reikwijdte van de Commissie valt, dan verklaart zij de klacht niet-ontvankelijk.
4. De betrokken partijen ontvangen de bevindingen van de commissie en het eventuele advies binnen vier weken na de eventuele hoorzitting of het afronden van de schriftelijke behandeling. De externe klachtencommissie kan die termijn met maximaal vier weken verlengen. Dat kan nodig zijn als er niet voldoende informatie blijkt te zijn. Dan komt er een nieuwe zitting of de commissie vraagt de klager, de aangeklaagde of anderen schriftelijk om meer informatie.

5. De klager en de aangeklaagde krijgen de uitslag van behandeling tegelijkertijd. In uitslag maakt de commissie kenbaar of de klacht wel of niet ontvankelijk is. Bij een ontvankelijkheidsverklaring maakt de externe commissie kenbaar of de behandelde klacht(onderdelen) gegrond of ongegrond zijn. Indien de externe commissie een klacht(onderdeel) gegrond verklaart, dan kan zij het bevoegd gezag adviseren om naar aanleiding van de klacht bepaalde maatregelen te nemen.
6. De klager, aangeklaagde en bevoegd gezag kunnen tegen de uitspraak van de externe commissie niet in beroep gaan.
7. In het geval de externe commissie een klacht(onderdeel) gegrond heeft verklaard en zij is overgegaan tot het geven van een advies, dan informeert het bevoegd gezag de (G)MR op hoofdlijnen over de uitslag van het onderzoek door de externe commissie.
8. Het bevoegd gezag moet binnen vier weken aan de klager en aan de externe klachtencommissie een brief sturen. Daarin moet het bevoegd gezag duidelijk maken wat het van het advies vindt en of het naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen. Als het bevoegd gezag van plan is maatregelen te nemen, dan moet het aangeven welke dat zijn.

## 4 Slotbepalingen

---

### Artikel 9 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert de regeling op internet en intranet.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### Artikel 10 Evaluatie

De regeling wordt iedere vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de GMR geëvalueerd.

### Artikel 11 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen en met inachtneming van de bevoegdheden van de GMR terzake.

### Artikel 12 Overige bepalingen

1. Geen enkel lid van de schoolorganisatie mag in zijn positie binnen de onderwijsinstelling worden geschaad doordat hij als klager, raadsman of raadsvrouw, externe vertrouwenspersoon of door de klachtencommissie gehoord persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.
2. Leden van de schoolorganisatie die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding.
3. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
4. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als 'algemene klachtenregeling Stichting CVO-AV'.
6. Deze regeling treedt in werking op ...

De regeling is vastgesteld op 30 juni 2015

## 5 Artikelsgewijze toelichting

---

### Artikel 1 onder a

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. Hierbij wordt over het algemeen de interne vertrouwenspersoon/contactpersoon betrokken en indien nodig de externe vertrouwenspersoon.

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 1 onder b

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 5, eerste lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of gebeurtenis 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 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 interne vertrouwenspersonen worden, voor een periode van telkens 2 jaar, aangesteld door de het bevoegd gezag. Deze bevoegdheid kan worden gedelegeerd aan de directeur. Het gaat hier om docenten met een speciale taak.

In geval van een vacature zal de vacature worden gepubliceerd in het weekbericht en op intranet.

### **Artikel 3**

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 3, tweede en 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 zijn beoordeling van de aard en ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag en politie/justitie.

#### **Artikel 4, vijfde lid**

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

#### **Artikel 5, tiende lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

#### **Artikel 5, vijftiende 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 6**

Als de klager de klacht intrekt, kan het bevoegd gezag besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager en de aangeklaagde 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.

#### **Artikel 7, tweede lid**

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

#### **Artikel 8**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de externe 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 8, eerste en tweede lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Bij het openbaar en bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO VO in acht te worden genomen.

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.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

### **Artikel 8, vierde lid**

Tegen het advies kan binnen deze procedure geen beroep aangetekend worden. Het is een zorgvuldige en uitgebreide procedure. Daarin staat het zoeken naar een oplossing die voor beide partijen bevredigend is voorop.

Indien de klager nog niet tevreden is staat de weg naar de rechter nog open.



algemeen  
SCHEMA KLACHTENREGELING

De klachtenregeling is te vinden op Internet, Intranet, in de mediateek, bij de decaan, de counsellor, de teamleiders of de locatiedirecteur. Bij vragen kan contact worden opgenomen met de Interne vertrouwenspersoon van de betreffende locatie.

