

## **1 E Klachtenregeling *mijnplein***

1. Inleiding
2. Stappen in de behandeling van een klacht
3. Vertrouwenspersonen op schoolniveau
4. Vertrouwenspersonen op bestuursniveau
5. Formele tekst regeling en toelichting
6. Contactgegevens

# 1 E Klachtenregeling

## 1. Inleiding

Overall waar gewerkt wordt zijn wel eens misverstanden of worden wel eens fouten gemaakt. Onderwijs is mensenwerk. Dat is op de scholen van *mijnplein* niet anders. Daar leren wij van en zodoende kunnen we waarmaken wat we zeggen: "morgen zijn we beter dan vandaag".

Ouders, kinderen en personeelsleden worden uitgenodigd om dergelijke punten te bespreken en op de goede plek aanhangig te maken. Indien dat niet tot tevredenheid verloopt, is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Door de klachtenregeling ontvangen de school en het bestuur signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

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.

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.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

Met deze regeling wil *mijnplein* een zorgvuldige behandeling van klachten bewerkstelligen, waarmee het belang van alle betrokkenen wordt gediend.

In die zin heeft deze regeling ook een sterke verbinding met het document "de veilige school" dat in deze bundel onder hoofdstuk 5 is opgenomen.

De scholen dragen er zorg voor, middels de schoolgids, dat het bestaan van de klachtenregeling en de namen van de vertrouwenspersonen op schoolniveau kenbaar gemaakt worden.

Tevens ligt er op elke school een exemplaar van de klachtenregeling ter inzage.

## 2. Stappen in de behandeling van de klacht

Er zijn verschillende stappen te onderscheiden die gezet kunnen worden door ouders, kinderen of personeelsleden met een klacht:

### A. Op schoolniveau:

NB: Bij stap 1+ 2 hoeft er nog geen sprake te zijn van een klacht, maar klopt iemand met zorg of met een probleem bij de directie, leerkracht, intern begeleider of vertrouwenspersoon aan.

#### **Stap 1: De school**

Bij de *mijnplein* cultuur hoort dat knelpunten, aanmerkingen, kritiek van ouders, kinderen of personeel in een goede, open communicatie worden opgepakt. Daardoor wordt voorkomen dat zaken escaleren of langdurig blijven doorlopen zonder dat ze goed worden opgepakt.

Bijna altijd gaat het om communicatie en niet zo zeer om de inhoud. Als zaken niet goed zijn gelopen moet dat ook worden erkend en moet naar een oplossing worden gezocht. Bij deze professionele cultuur hoort ook dat ouders en school elkaar als partners in onderwijs en opvoeding zien en respecteren. Ieder met een eigen verantwoordelijkheid.

Belangrijk is dat de klacht of kritiek bij de juiste persoon terecht komt. Directie, groepsleerkracht, Intern Begeleider dienen bijvoorbeeld als eerste aangesproken te worden voordat men een volgende stap in deze klachtenprocedure zet.

De ambitie van *mijnplein* is dat binnen deze eerste stap, het merendeel van de klachten wordt opgelost.

#### **Stap 2: De vertrouwenspersonen op schoolniveau**

Wanneer stap 1 onverhoopt niet de juiste oplossing brengt in de ogen van de klager, of als bedreigend wordt ervaren, kan men zich wenden tot de vertrouwenspersonen van de school (een ouder en een leerkracht). Zij kunnen bemiddelen en adviseren bij de ontstane problematiek of zorgen dat de klacht op de goede plaats terecht komt. De vertrouwenspersonen lossen niet het probleem of de klacht op, maar bemiddelen in een goede oplossing.

De vertrouwenspersonen vormen een belangrijke schakel in de klachtenregeling. Zij kunnen er voor zorgen dat klachten op schoolniveau worden opgepakt voordat ze op bovenschools niveau terecht komen. Een belangrijke rol van de vertrouwenspersoon is om de druk van de ketel te halen. Vaak kan latere escalatie of opschaling van de problematiek voorkomen worden door in de beginfase goed te luisteren en goed te communiceren.

De 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. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur.

Zie verder hoofdstuk 5.

### B. Op bovenschools niveau

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bestuur (stap3), de vertrouwenspersonen (stap 4) op bestuursniveau of bij de klachtencommissie (stap 5) indient.

#### **Stap 3: Het bestuur (het bevoegd gezag)**

Als een klacht bij het bestuur gemeld wordt, zal het bestuur alles in het werk stellen om in overleg met school en klager de klacht te behandelen en tot tevredenheid op te lossen.

- a. Het bestuur zal zich als eerste zelf op de hoogte stellen van de problematiek. Dit kan door gesprekken met directie en/of de betreffende leerkracht en/of ouder, door een bezoek op school of de uitnodiging voor een gesprek op het bestuursbureau;
- b. Het bestuur kan zich laten informeren door de vertrouwenspersonen op schoolniveau, team, ouderraad of MR;
- c. Het bestuur kan zelf een bemiddelende rol spelen of hiervoor de hulp inroepen van een mediator;
- d. Het bestuur kan één van de vertrouwenspersonen op bestuursniveau inroepen (stap 4);
- e. 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

De directeur houdt een dossier bij. Indien de klacht de directeur betreft houdt het bestuur een dossier bij.

#### **Stap 4: De vertrouwenspersonen**

Het bestuur kan de hulp inroepen van de vertrouwenspersonen op bestuursniveau. Ook kunnen ouders en leerkrachten zich rechtstreeks tot de vertrouwenspersonen wenden.

Het bevoegd gezag beschikt over 3 vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.

Een vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Een 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.

De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten. De vertrouwenspersonen zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.

### C. Op niveau buiten mijnplein

#### **Stap 5: De klachtencommissie**

Mocht de klacht in de stappen 1 t/m 4 niet tot tevredenheid van de klager(s) zijn behandeld, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie waar mijnplein bij aangesloten is.

Er is een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Mijnplein heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie voor het katholiek onderwijs.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- a. de gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

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.

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Het bestuur laat zich bij deze stap altijd bijstaan door een advocaat;

### 3. Vertrouwenspersonen op schoolniveau

#### Doelstelling / taken:

- De vertrouwenspersoon vervult de functie van (laagdrempelig) klankbord voor de klager(s) en van verwijzer en informatieverstrekker;
- Niet alleen als er een klacht is, maar ook een ouder, kind of leerkracht met zorg of met een probleem kan bij een vertrouwenspersoon aankloppen;
- Een vertrouwenspersoon lost niet een probleem of een klacht zelf op, maar kan bemiddelen, verbindingen leggen, vertrouwen herstellen en de voorwaarden scheppen waarmee anderen aan een oplossing kunnen werken;
- De rol van de vertrouwenspersoon is of terugverwijzen (als men nog niet bij de persoon geweest is waar het probleem ontstaan is) of helpen om de klacht / het probleem op de goede plek te krijgen.
- De vertrouwenspersoon kan de directie gevraagd en ongevraagd van advies dienen.

#### Werkgebied:

Kinderen, ouders en personeel van de school of personen die anderszins werkzaamheden verrichten voor - of op een andere manier betrokken zijn bij de school.

De klacht of het signaleerde probleem kan te maken hebben met een verstoorde relatie tussen personen of geleidingen. Maar de klacht kan ook gaan over ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten) van ouders, kinderen, directeur of personeel.

Er is geen sprake van een juridische verhouding tussen vertrouwenspersonen, directie of bestuur.

Vertrouwenspersonen verwijzen en bemiddelen alleen en kunnen daar niet op aangesproken worden.

#### Do's en Dont's van de vertrouwenspersoon

- |                        |   |
|------------------------|---|
| + Luisteren            | - Niet het klachtenputje van de school worden |
| + Neutraliteit bewaren | - Geen partij kiezen                          |
| + Informeren           | - Zich niet in een kamp laten trekken         |
| + Bemiddelen           | - Niet eigenaar van het probleem worden       |
| + Doorverwijzen        | - Niet het probleem proberen op te lossen     |
| + Terugverwijzen       |   |

#### Afspraken:

- Een lid van de directie kan geen vertrouwenspersoon zijn; het advies is om ook een IB-er deze rol niet te geven.
- Op iedere school zijn minimaal twee vertrouwenspersonen: een personeelslid en een ouder (of oud-ouder);
- De MR benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon (oudergeleding zoekt iemand, personeelsgeleding zoekt iemand binnen het team);
- Men is voor 3 jaar vertrouwenspersoon, daarna kan in overleg met de MR die periode steeds met eenzelfde periode verlengd worden;
- De vertrouwenspersonen op schoolniveau kunnen (al dan niet geanonimiseerd) met elkaar overleggen over een casus (behalve als de klager dat nadrukkelijk verboden heeft);
- De vertrouwenspersonen houden zelf een eigen dossier bij van iedere klacht / probleem waar zij bij worden betrokken (minimaal datum en onderwerp gesprek);
- Minimaal één maal jaar is er overleg tussen vertrouwenspersonen en directie op initiatief van de vertrouwenspersonen;
- Niet alleen ouders en/of personeel kunnen zich tot de vertrouwenspersonen wenden, maar ook kinderen;
- De vertrouwenspersonen stellen zich ieder jaar voor in de groepen van de bovenbouw en in een eventuele leerlingenraad;
- Jaarlijks worden de vertrouwenspersonen door het bestuur uitgenodigd voor een bijeenkomst op SCOS niveau. Naast het uitwisselen informatie kan deze bijeenkomst ook benut worden voor scholing en intervisie;

#### Manier van werken:

- scherpstellen van het probleem middels vragen stellen
- informeren of er aantekeningen gemaakt mogen worden
- de persoon in kwestie vragen wat er verder moet / kan gebeuren:
- in contact brengen met directeur of personeelslid
- het geven van adviezen
- vragen of je het probleem / de klacht bespreekbaar mag maken bij een ander

## 4. Vertrouwenspersonen op bestuursniveau *mijnplein*

### Doelstelling / taken:

- a. De vertrouwenspersoon vervult de functie van klankbord voor de klager(s) en van verwijzer en informatieverstrekker.
- b. De vertrouwenspersoon gaat na of een gebeurtenis aanleiding geeft tot een klacht en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie / justitie.
- c. Tevens heeft hij / zij een belangrijke rol bij het bewaken van de zorgvuldigheid van de procedure van de behandeling zolang het oordeel van de klachtencommissie niet bekend is.
- d. Een vertrouwenspersoon heeft een verwijzende functie en hoeft dus niet zelf hulp te verlenen.
- e. De vertrouwenspersoon hoort ook een rol te spelen in de evaluatie.
- f. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd van advies dienen.
- g. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag.

### Manier van werken:

- a. het aanhoren van het probleem (aan klager wordt gevraagd of er twee vertrouwenspersonen aanwezig mogen zijn)
- b. scherpstellen van het probleem middels vragen stellen
- c. het probleem ontvankelijk verklaren
- d. informeren of er aantekeningen gemaakt mogen worden
- e. de persoon in kwestie vragen wat er verder moet / kan gebeuren:
  - deskundigen of instanties zoeken
  - bespreken met bestuur, directeur, collega of ouders
  - bespreken met de contactpersoon op school
  - aangifte doen bij politie of justitie
  - niets doen, behalve notitie van datum en onderwerp
- f. het geven van adviezen
  - bespreek het met persoon in kwestie: bestuur – directeur – ouder – collega
  - vraag hulp bij een instantie: BGD – USZO – contactpersoon – klachtencommissie

### Werkgebied:

Kinderen, ouders en personeel van mijnplein en WSNS scholen, of personen die anderszins werkzaamheden verrichten voor - of op een andere manier betrokken zijn bij de scholen binnen mijnplein of het samenwerkingsverband WSNS.

### Vergader- ontmoetingsruimte:

- bij de hulpvrager thuis
- vergaderruimte van het bestuursbureau *mijnplein*
- andere ontmoetingsruimte in overleg met hulpvrager bepaald

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 Stichting. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij mijnplein betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### Juridische positie:

- er is geen sprake van een juridische verhouding, vertrouwenspersonen verwijzen alleen en kunnen daar niet op aangesproken worden

### Vergoeding:

- per geval € 25 per persoon tot een maximum van € 550 per jaar
- onkosten – telefoonkosten – reiskosten op declaratiebasis
- scholing: in overleg

## 5. Formele tekst regeling en toelichting

### 1. AANHEF

Het bevoegd gezag (bestuur) van *mijnplein*, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende klachtenregeling *mijnplein* vast.

### 2. BEGRIPSBEPALINGEN

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, stagiaires en leraren in opleiding, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;

*Toelichting: 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.*

- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

*Toelichting: 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.*

- e. vertrouwenspersoon op schoolniveau: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon op bestuursniveau: 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, stagiaires en leraren in opleiding, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

### 3. BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

#### Paragraaf 1

De vertrouwenspersoon op schoolniveau

#### Artikel 2 Aanstelling en taak vertrouwenspersoon op schoolniveau

1. Er zijn op iedere school ten minste twee vertrouwenspersonen die de klager ondersteunen en verwijzen.
2. De medezeggenschapsraad benoemt de vertrouwenspersonen op schoolniveau in hun taak of schorst en

ontslaat de vertrouwenspersonen van hun taak contactpersoon.

*Toelichting: De 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.*

## **Paragraaf 2**

De vertrouwenspersoon op bestuursniveau

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon op bestuursniveau

1. Het bevoegd gezag beschikt over 3 vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.

*Toelichting: 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 Stichting. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de Stichting betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Van de drie vertrouwenspersonen is minimaal één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.*

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen op bestuursniveau.

*Toelichting: 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.*

3. De vertrouwenspersonen worden rechtstreeks benoemd door het bevoegd gezag.

4. Een vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Een 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. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

*Toelichting: De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde en/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 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 de klager dit wenst, 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.*

5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie.

*Toelichting: Bij aanwijzingen neemt de vertrouwenspersoon altijd eerst contact op met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en bepaalt aan de hand van deze informatie of hij de aanwijzingen ter kennis brengt van de klachtencommissie.*

7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

8. De vertrouwenspersonen nemen bij hun werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersonen zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat een betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.



*Toelichting: De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.*

9. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.

### **Paragraaf 3**

De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag sluit zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aan bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

*Toelichting: In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie sluit het bevoegd gezag zich aan bij de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs.*

4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

*Toelichting: 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.*

5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Paragraaf 4**

De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

*Toelichting: Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.*

5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is

tot geheimhouding verplicht.

6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

*Toelichting: 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.*

*(zie ook hoofdstuk 5.5 van deze bundel, waar de procedure schorsing en verwijdering van leerlingen beschreven is)*

7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

*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 de gegevens te beschikken.*

9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school binnen 5 werkdagen 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.

*Toelichting: 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 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

*Toelichting: 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.*

*Alleen als 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 7 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 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.

3. De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de klacht.

4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

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

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

## Artikel 8 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.

*Toelichting: 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 9 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.

*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.*

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 10 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

## Paragraaf 5

Besluitvorming door het bevoegd gezag

### Artikel 11 Beslissing op advies

*Toelichting: 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 privacyoverwegingen 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.*

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

*Toelichting: Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.*

*Bij het 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.*

#### **4. SLOTBEPALINGEN**

##### Artikel 12 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.

*Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.*

##### Artikel 13 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad geëvalueerd.

##### Artikel 14 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen. De medezeggenschapsraden hebben instemmingsrecht met betrekking tot de vaststelling of wijziging van deze regeling.

##### Artikel 15 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling *mijnplein*'.
4. Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2011.

## 6. Contactgegevens

### Vertrouwenspersonen school

Iedere school beschikt over twee vertrouwenspersonen bij wie men zich kunt melden. De namen worden in de schoolgids van de school opgenomen.

De contactpersoon zal, indien nodig, verwijzen naar de door het bestuur aangewezen vertrouwenspersonen.

### Vertrouwenspersonen bestuur

Contactadres vertrouwenspersonen:

Bestuursbureau *mijnplein*

T.a.v. vertrouwenspersoon klachtenregeling

Postbus 143

8100 AC Raalte

dhr. H. Borkent Raalte 0572 – 354324 [henk.borkent@versatel.nl](mailto:henk.borkent@versatel.nl)

mevr. T van Loon Raalte 0572 – 355317 [veldhuisvanloon@hetnet.nl](mailto:veldhuisvanloon@hetnet.nl)

dhr. W.G Jansen Heino 0572 – 392423 [jansenwg@gmail.com](mailto:jansenwg@gmail.com)

### Klachtencommissie

*mijnplein* is aangesloten bij:

De klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Mochten bovenstaande stappen niet geleid hebben tot een bevredigend resultaat, dan kan men zich tot deze commissie wenden (telefoon 070-3925508).

Meer informatie is te vinden op: [www.geschillencies-klachtencies.nl](http://www.geschillencies-klachtencies.nl)

### Vertrouwenspersoon inspectie

Daarnaast is er een meldpunt bij de inspectie voor klachten over seksuele intimidatie, misbruik en fysiek of psychisch geweld.

Men kan daarvoor terecht bij het meldpunt vertrouwenspersoon van de inspectie: 0900 1113111

Vragen over het onderwijs: 0800 8051

### Schoolarts / vertrouwensarts

Ouders kunnen ook contact zoeken met de schoolarts. De naam en het telefoonnummer van de schoolarts staan in de schoolgids vermeld.

Personeel, ouders en kinderen kunnen ook contact zoeken met een vertrouwensarts. Deze doktoren, deskundigen op het gebied van seksuele intimidatie en/of ongewenst seksueel gedrag, zijn verbonden aan het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling / Bureau Vertrouwensarts.

### Mediation

Het bestuur kan een aanbod doen om mediation in te zetten. Bij deze vorm van bemiddeling nemen beide partijen zich vrijwillig voor om tot een wederzijds bevredigende oplossing van een conflict te komen, zich samen voor het geschil verantwoordelijk te voelen en met elkaar de beslissing te dragen die het conflict uit de wereld helpt. Bij mediation wordt dit proces in gang gezet en van begin tot eind begeleid door een mediator. De mediator blijft steeds neutraal en beslist niet over de uitkomst van het geschil.