

Stichting **SPOM**

Samenwerkingsbestuur

Primair Onderwijs

Maas en Waal

# KLACHTENREGELING

ten behoeve van een

VEILIG EN RECHTVAARDIG SCHOOLKLIMAAT

Voor:

ouders/verzorgers, leerlingen, medewerkers,  
vertrouwenspersonen en bevoegd gezag.

Het bevoegd gezag van de Stichting Samenwerkingsbestuur Primair Onderwijs Maas en Waal, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende klachtenregeling primair onderwijs vast.

Colofon

Uitgave: Stichting Samenwerkingsbestuur Primair Onderwijs Maas & Waal (SPOM)

Auteurs: Model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs 1998 - ISBN 90-5543-024-2  
op maat gemaakt voor SPOM door L.E. van der Brugge MBA (adjunct directeur  
bovenschools management)

Redactie: mw. mr. L.H. Boersma (Bond KBO)

*Als bevoegd gezag van SPOM nemen wij uw klachten serieus. Een klacht zien wij als een waardevol advies om het beter te doen. Vragen, opmerkingen en klachten helpen de kwaliteit van de organisatie en van het onderwijs continue te verbeteren. Met de fusie in 2003 hebben alle SPOM scholen gekozen om samen de kwaliteit van hun organisaties nog verder te verbeteren. Aarzelt u daarom niet om problemen en misverstanden in een vroeg stadium op de juiste plek te communiceren. Samen met u willen wij in alle geledingen zorgen voor een veilig en rechtvaardig schoolklimaat. Vanuit die gedachte is deze klachtenregeling tot stand gekomen.*

*Deze klachtenregeling is gebaseerd op de model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs, zoals die in 1998 overeengekomen is door de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties.<sup>1</sup>*

*Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school. Naast ouders en leerlingen 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. 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.*

*De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.*

*De contactpersoon op uw school kan u nader informeren over het gebruik van deze klachtenregeling en u doorverwijzen naar de juiste (vertrouwens)personen. De vertrouwenspersoon funktioneert als aanspreekpunt bij klachten en gaat eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Mocht er binnen de schoolgemeenschap geen goede oplossing voor uw klacht gevonden worden, dan kan u een formele klacht indienen bij ondergetekenden of bij één van de landelijke klachtencommissies waar SPOM bij aangesloten is. Wij hopen echter, dat het zo ver niet hoeft te komen.*

*Samenwerkingsbestuur Primair Onderwijs Maas & Waal,*

*Willem Burgers  
Jos Hulsen  
Lia Laupman  
Loeks Oorsprong  
Theo Sijbers*

---

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

Inleiding

Hoofdstuk 1 - BEPALINGEN VOORAF pagina 4

Hoofdstuk 2 - BEHANDELING VAN KLACHTEN 6

- § 1 – de interne contactpersoon
- § 2 – de onafhankelijke vertrouwenspersonen
- § 3 – de landelijke klachtencommissie
- § 4 – formele klachtenprocedure
- § 5 – besluitvorming door het bevoegd gezag

Bijlage I - TOELICHTING 12

Bijlage II - SCHEMA KLACHTENBEHANDELING 14  
Zie hier in een oogopslag waar u met uw klacht terecht kunt.

Bijlage III – PROCEDURE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE 15

Zie tevens de volgende brochures (ook te downloaden via [www.spommaasenwaal.nl](http://www.spommaasenwaal.nl)):

*Klachten voorkomen –*

beter communiceren met leerlingen en ouders op school lost problemen op,  
door VSWO (besturenraad, VBKO, VBS, Vos/Abb), januari 2003

*Een goed gesprek voorkomt erger -*

Een handreiking voor ouders bij een klacht over school  
Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen

### Artikel 1 - openbaarheid

1. Deze regeling ligt op elke SPOM school ter inzage.
2. Middels verwijzingen in de schoolgidsen en op de websites worden alle belanghebbenden op de hoogte gesteld van deze regeling.
3. De integrale tekst van deze regeling is tevens te vinden op [www.spommaasenwaal.nl](http://www.spommaasenwaal.nl)

### Artikel 2 - evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### Artikel 3 - wijziging van het reglement

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

### Artikel 4 - overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De inleiding en toelichting maken deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling SPOM'.
4. Deze regeling treedt in werking op 14 december 2004.
5. De regeling is vastgesteld op 13 december 2004.

### Artikel 5 - begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *school*: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
- b. *klager*: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- 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 voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- d. *klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde: 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;

- e. *seksuele intimidatie*: 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.
- f. *discriminerend gedrag*: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- g. *agressie, geweld en pesten*: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.
- h. *contactpersoon*: een medewerker van de schoolorganisatie, die als extra taak heeft mensen informatie te geven over de klachtenregeling; over hoe de regeling werkt en welke stappen gezet kunnen worden bij klachten of problemen. Hij bemiddelt niet. De contactpersoon kan doorverwijzen naar een onafhankelijk vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, die een inhoudelijk advies kunnen geven. Zie ook paragraaf 1;
- i. *vertrouwenspersoon*: een onafhankelijke - niet aan het SPOM verbonden – persoon, die woonachtig is in de regio en de vaardigheden en kennis in huis heeft om integer en vakbekwaam een klager of aangeklaagde bij te staan door te luisteren, bemiddelen en/of begeleiden. Zie ook paragraaf 2;
- j. *adviescommissie (AC)*: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie, ter goedkeuring van potentiële vertrouwenspersonen, die bestaat uit twee personen (ouder/leerkracht) van de GMR, een zittend vertrouwenspersoon, iemand van het bovenscholings management en een bestuurslid.
- k. *klachtencommissie(s)*: Een commissie, die een klacht onderzoekt en een advies uitbrengt aan het bevoegd gezag. Deze commissies functioneren voor alle onder het bevoegd gezag staande scholen. Eén der landelijke klachtencommissies waarbij het bevoegd gezag is aangesloten. Zie artikel 10;
- l. *melding*: er is sprake van een formele klachtenmelding indien deze ingediend wordt bij het bevoegd gezag of één der landelijke klachtencommissies. Zie paragraaf 4. Een gesprek met de interne contactpersoon of een onafhankelijk vertrouwenspersoon is geen formele klachtenmelding en hoeft niet te leiden tot een formele klachtenprocedure als er gezamenlijk een oplossing gevonden wordt.
- m. *meldplicht*: De personeelsleden zijn – bij wet – verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren indien zij op enigerlei wijze merken dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een zedenmisdrif jegens een leerling van de school.
- n. *aangifteplicht*: Het bevoegd gezag is verplicht – na overleg met de vertrouwensinspecteur – bij redelijk vermoeden van een zedenmisdrif aangifte bij justitie of politie te doen.
- o. *bevoegd gezag*: het bestuur van de Stichting SPOM
- p. *hij*: daar waar in deze regeling gesproken wordt over hij/hem kan ook gelezen worden zij/haar.

### § 1 - de interne contactpersoon

#### Artikel 6 - aanstelling interne contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon, die toegankelijk is voor alle betrokkenen bij de school (bij voorkeur een man en een vrouw, iemand van de schoolleiding en een medewerker). Zie de actuele schoolgids met de namen en telefoonnummers van de zittende contactpersonen.
2. De schoolleiding wijst, namens het bevoegd gezag, die persoon cq. personen de taak van contactpersoon toe, die zowel bij het schoolteam als bij de oudervertegenwoordiging het vertrouwen geniet(en). De schoolleiding voert hiertoe samen met een ouder- en personeelsvertegenwoordiger een gesprek met de kandidaat of kandidaten over de inhoud van de taak. De taak wordt na instemming van alle betrokkenen toegewezen voor de duur van 4 jaar, welke periode met dezelfde termijn kan worden verlengd.
3. Namens het bevoegd gezag stelt de schoolleiding de contactpersoon in de gelegenheid om zijn taak naar behoren te vervullen en deel te nemen aan bijeenkomsten en trainingen voor contactpersonen. Tevens kan zij in geval van niet goed functioneren of belangenverstremming de contactpersoon (tijdelijk) ontheffen van zijn taak. Dit wordt dan met redenen bekend gemaakt aan de contactpersoon en aan het bovenschools management.
4. 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 als contactpersoon niet in zijn eigenlijke functie worden benadeeld.

#### Artikel 7– taak interne contactpersoon

1. De contactpersoon hoort de klacht aan en verstrekt informatie over de klachtenregeling; over hoe de regeling werkt en welke stappen gezet kunnen worden bij klachten of problemen. Hij bemiddelt niet. Hij adviseert procedureel (over door wie de klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk opgelost kan worden), maar niet inhoudelijk. Zie bijlage II.
2. De contactpersoon vermijdt inhoudelijke betrokkenheid bij een klacht, om loyaliteitsproblemen naar collega's te voorkomen. Hij geeft voorlichting en verwijst naar behoefte door naar een onafhankelijk vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, die een inhoudelijk advies kunnen geven.
3. De contactpersoon vergewist zich ervan dat de klager zich serieus genomen voelt en verder geholpen is.
4. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.
5. De contactpersoon heeft (evenals de andere personeelsleden) een meldplicht.
6. Het bevoegd gezag organiseert jaarlijks een bijeenkomst voor contactpersonen voor informatie-uitwisseling en scholing.

## **§ 2 - de onafhankelijke vertrouwenspersonen**

### **Artikel 8 - beschikbaarheid onafhankelijke vertrouwenspersonen**

1. SPOM beschikt over een groep (tenminste één vrouw en één man) onafhankelijke vertrouwenspersonen, die bij klachten/zorgen/problemen als aanspreekpunt kunnen functioneren. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Zie de actuele schoolgids met de namen en telefoonnummers van de zittende vertrouwenspersonen.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst van de SPOM-organisatie. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon vervult op vrijwillige basis een taak ten behoeve van de schoolgemeenschap.
3. De vertrouwenspersoon heeft recht op een onkostenvergoeding op basis van daadwerkelijk verrichte werkzaamheden. De vergoedingen worden betaald uit een per schooljaar gezamenlijk (vertrouwenscommissie en bovenschools management) vastgesteld budget.
4. Het bevoegd gezag (evt. vertegenwoordigd door het bovenschools management) zorgt voor de samenwerkingsafspraken met de vertrouwenspersoon. De acceptatie van de rol als vertrouwenspersoon vindt plaats op voorstel van de adviescommissie voor de duur van 4 jaar, welke periode kan worden verlengd.
5. 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. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### **Artikel 9 - taken vertrouwenspersonen**

1. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dit niet het geval is, dient bij voorkeur eerst voor die weg gekozen te worden.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. 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.
3. 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.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.
8. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij de belangen van het kind zich hiertegen verzetten.
9. De vertrouwenspersoon informeert het bevoegd gezag onmiddellijk indien hij/zij op enigerlei wijze merkt dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een zedenmisdrifft jegens een leerling van de school.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. In een gezamenlijke bijeenkomst van de vertrouwenspersonen en het bovenschools management wordt het afgelopen jaar geëvalueerd en worden eventuele verbeteringen besproken.
11. Jaarlijks zijn één of meerdere vertrouwenspersonen aanwezig op de contactpersonendag.

### **§ 3 - de landelijke klachtencommissie**

#### **Artikel 10 - aansluiting bij landelijke klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aangesloten bij drie landelijke klachtencommissies.  
Voor het katholiek onderwijs: Klachtencommissies voor het Katholiek Onderwijs, postbus 82324, 2508 EH Den Haag, tel: 070-3925508, 9.00 – 12.00 uur bereikbaar [www.geschillencies-klachtencies.nl](http://www.geschillencies-klachtencies.nl);  
Voor het openbaar onderwijs: Landelijke Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel: 030-2809590, [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)  
Voor het Christelijk Onderwijs: Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs, postbus 82324, 2508 EH Den Haag, tel: 070-3861697, [www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org)
2. In het geval van een ingediende klacht wijst het bevoegd gezag, 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.

### **§ 4 – formele klachtenprocedure**

#### **Artikel 11 – meldpunt formele klacht**

1. De formele klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

2. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag (= Bestuur Stichting SPOM, Rijdt 62, 6631 AT Horssen o.v.v. **vertrouwelijk**)
  - b. de landelijke klachtencommissie, hierna te noemen 'klachtencommissie'

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het SPOM bestuur of bij de klachtencommissie indient (een formele klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Zie ook de toelichting p. 12.
3. 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 klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. 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 vijfde lid.
5. 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.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen. Zie toelichting p. 12.
7. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen de termijn vastgesteld in het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie, schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie. Zie toelichting p. 13.
9. 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 door een gemachtigde.

## **Artikel 12 – wijze van indienen formele klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 11, tweede 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 naam en het adres van de school;
  - c. naam en correspondentieadres van de aangeklaagde;
  - d. de naam en het adres van het schoolbestuur;
  - e. de dagtekening;
  - f. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
  - g. een kort chronologisch overzicht van de reeds ondernomen stappen om de klacht onder de aandacht te brengen.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. 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. Een anonieme klacht kan niet in behandeling worden genomen.
6. 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 13 - intrekken van de formele 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. Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 14 - vooronderzoek**

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. 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.
3. 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.
4. 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 15 - 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 in beginsel binnen 2 maanden plaats na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders (met instemming van de klager en aangeklaagde) bepaalt.
3. De klachtencommissie kan in het belang van het onderzoek de vertrouwenspersoon doen oproepen om bij het verhoor aanwezig te zijn.
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 16 - 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.
5. Zie toelichting p. 13.

#### **Artikel 17- quorum**

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

#### **Artikel 18 - niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

### **§ 5 - Besluitvorming door het bevoegd gezag**

#### **Artikel 19 - beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de 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.

### **Algemeen**

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen 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.

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.

De adviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag. De de vertrouwenspersonen worden op voorstel van de adviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de commissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

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

### **Artikel 11, tweede lid**

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 11, zesde lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan passende maatregelen ten aanzien van onderwijspersoneel, leerlingen, ouders/verzorgers. 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 11, 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 19**

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

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

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

### **Artikel 19, derde lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de AWB, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing. Bij het openbaar en bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO VO in acht te worden genomen.

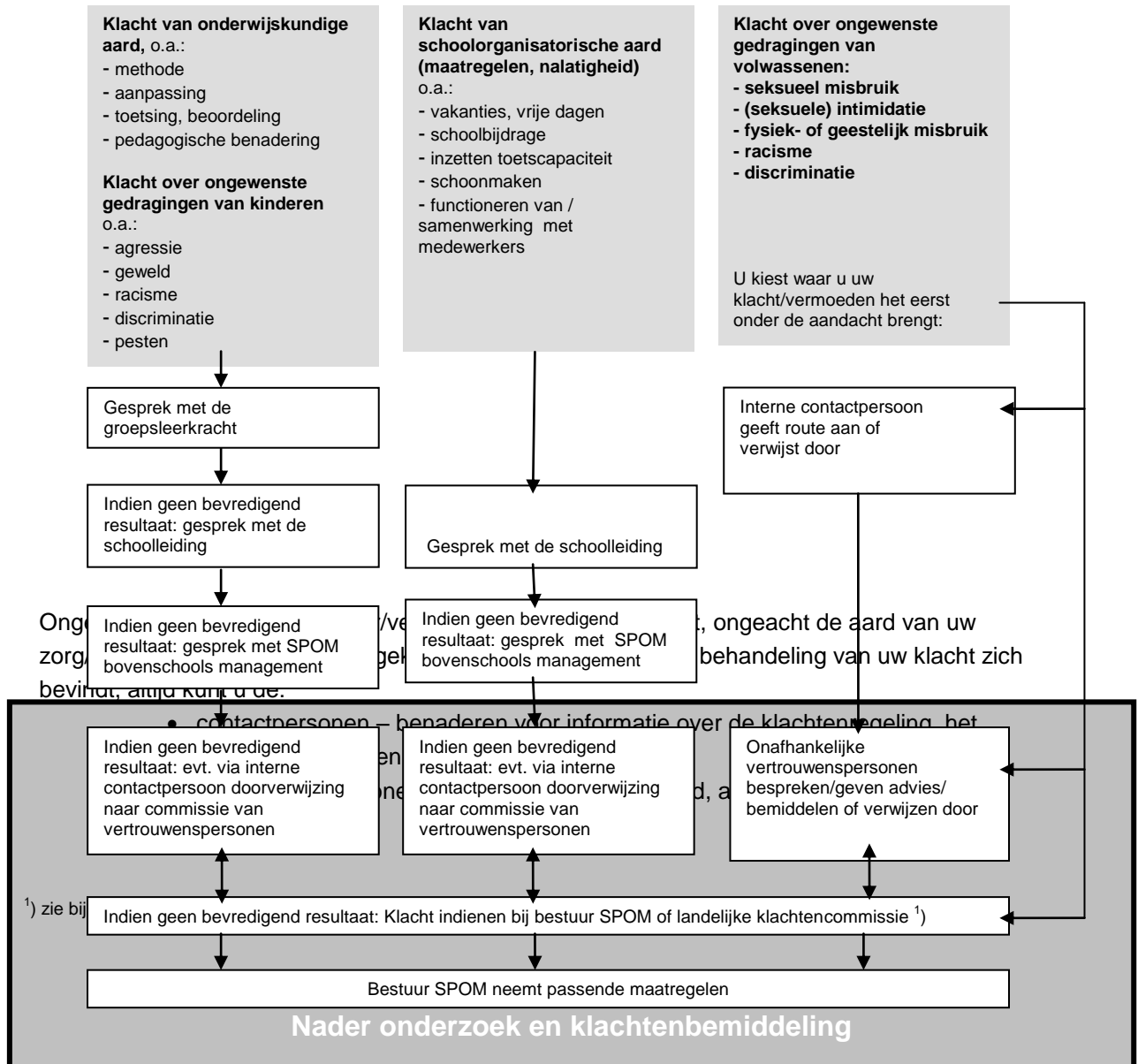
Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

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 verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Onderwijsinstellingen en ook leerlingen kunnen contact opnemen met de vertrouwensinspecteur als zich situaties van ernstig fysiek en geestelijk geweld hebben voorgedaan. De vertrouwensinspecteurs zijn te bereiken op het centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs via telefoonnummer: 0900-1113111.

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.

## Bijlage II - SCHEMA KLACHTENBEHANDELING

Als leerling/ouder/verzorger/medewerker bent u altijd vrij om te kiezen met wie u een zorg/probleem of klacht het eerst bespreekt. Deze klachtenregeling beoogt problemen zo laagdrempelig mogelijk door betrokkenen op te laten lossen. Bij die gedachte past het volgende schema om te bepalen waar u normaal gesproken uw zorg het beste als eerste bespreekbaar kunt maken:



Na ontvangst van een klacht door een landelijke klachtencommissie treedt de volgende procedure in werking (zie desbetreffende huishoudelijke reglement):

1. Mededeling (zo spoedig mogelijk) aan:
  - a. klager
  - b. aangeklaagde
  - c. bevoegd gezag
2. In beginsel 2 maanden na ontvangst klacht: hoorzitting
3. Binnen vier weken na sluiting van het onderzoek: advies aan bevoegd gezag

Bevoegd gezag:

4. Binnen vier weken na ontvangst: besluit over advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde)  
Besluit aan:
  - a. klager
  - b. aangeklaagde
  - c. klachtencommissie
  - d. directie school