

Klachtenregeling



Preambule

Kwaliteitswet 1998

Sinds de inwerkingtreding van de zogenaamde “Kwaliteitswet” (1998) zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling te hebben. Deze klachtenregeling biedt niet alleen ouders en leerlingen, maar een ieder die deel uitmaakt(e) van de schoolgemeenschap de mogelijkheid een klacht in te dienen. Klachten kunnen gaan over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van door bevoegd gezag (College van Bestuur) en/of het personeel.

De functies van het klachtrecht

Zoals de naam –“Kwaliteitswet”– aangeeft is een klachtenregeling primair gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs. Klachten zijn in feite signalen voor mogelijke verbeterpunten. In die zin kan een klacht opgevat worden als een “gratis advies”. Naast deze ‘leerfunctie van het klachtrecht’ kan, zoals de minister van onderwijs recentelijke aangaf¹, klachtafhandeling ook gezien worden als een manier om gezamenlijk een onderliggend probleem op te lossen (‘conflict oplossende functie’). Ten slotte kan het gaan om genoegdoening door middel van een uitspraak (‘genoegdoeningsfunctie’).

Contactpersoon en externe vertrouwenspersoon

In deze klachtenregeling is sprake van contactpersonen (artikel 2) en een externe vertrouwenspersoon (artikel 3).

Een klager kan een klacht in eerste instantie melden bij de contactpersoon. Afhankelijk van de soort klacht verleent de contactpersoon bijstand en verwijst door, zo nodig naar de externe vertrouwenspersoon. Het is doorgaans niet de bedoeling dat de contactpersoon zelf bemiddelend optreedt.

De externe vertrouwenspersoon is iemand die onafhankelijk onderzoekt, bemiddelt en/of adviseert. Hij of zij wordt hiervoor door de school ingehuurd. Meestal gaat het om de wat zwaardere klachten. Desgewenst begeleidt de vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure

Voorheen werd binnen de scholen gesproken van een ‘vertrouwenscontactpersoon’. Omdat deze benaming tot verwarring kan leiden is in deze klachtenregeling gekozen voor de benamingen uit de modelklachtenregeling: ‘contactpersoon’ en ‘externe vertrouwenspersoon’. Uiteraard is het in de communicatie belangrijk te benadrukken dat ook de ‘contactpersoon’ voor vertrouwelijk zaken benaderd kan worden.

Is alles een klacht?

Deze klachtenregeling is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. Een school is in feite een lerende mini-samenleving. Binnen de school is dan ook veel ruimte voor een goed gesprek. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school worden in goed onderling overleg afgehandeld. De docent, de mentor, de teamleider en de contactpersoon zijn daarbij de eerste aanspreekpunten. Ook de directeur en de externe vertrouwenspersoon kunnen een rol spelen bij het zoeken naar oplossingen. Leidt deze route echter niet tot een bevredigende oplossing, dan is er de mogelijkheid van een formele klacht bij het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie.

Landelijke Klachtencommissie

Al onze scholen en het Bestuursbureau zijn aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Uiteraard staat het een ieder vrij een klacht rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie in te dienen. De Landelijke Klachtencommissie zal echter altijd nagaan of er voldoende pogingen zijn gedaan om de klacht via deze klachtenregeling af te handelen. Is dat niet het geval dan zal de Landelijke Klachtencommissie de klacht terugleggen bij het College van Bestuur. Wordt daarop niet (afdoende) gereageerd, dan neemt de Landelijke Klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling (artikel 4a, reglement Landelijke Klachtencommissie “Verwijzing naar het bevoegd gezag”). De contactgegevens en een verwijzing naar het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zijn te vinden in bijlage 1

Toepassing

Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1 onder e en artikel 5 eerste lid. Klachten waarvoor een aparte

¹ Brief van de Minister van Onderwijs d.d. 22 april 2012 aan de Stichting Veilig Onderwijs.

regeling en procedure bestaat, dienen langs die weg te worden afgehandeld. Zo kan bijvoorbeeld een klacht, die moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep Examens niet via deze klachtenregeling worden ingediend.

Zorgvuldigheid

Klachten en de afhandeling ervan zijn – gelukkig maar– voor alle betrokkenen geen alledaagse aangelegenheden. Juist gezien het grote betrekkningsniveau van alle betrokkenen bij een klacht is een correcte en zorgvuldige afhandeling een eerste vereiste. Het is daarom van groot belang dat de procedures nauwlettend en correct worden nageleefd. Niet omdat het procedures zijn, maar om objectiviteit en transparantie te waarborgen.

Verslaglegging

De kern van een zorgvuldige klachtbehandeling is goede verslaglegging. Alle verslagen, die opgenomen worden in een dossier moeten aan een aantal basisvoorwaarden voldoen (zoals vermelding van datum, namen en functies van de aanwezigen). Beschrijvingen dienen objectief te zijn. Verslagen, die opgenomen worden in een dossier, worden voor ondertekening “voor gezien” aan de betrokkenen aangeboden. Eventuele opmerkingen en/of aanvullingen bij het verslag worden eveneens in het dossier opgenomen. Verslagen, die niet aan betrokkenen ter inzage zijn voorgelegd, zijn van generlei waarde in de klachtafhandeling.

Medezeggenschap

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de medezeggenschapsorganen rechten toe. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad op grond van artikel E-27, lid 3 CAO BVE instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van de benoeming van de externe vertrouwenspersoon.

Publicatie

Na vaststelling wordt deze klachtenregeling voor een ieder toegankelijk geplaatst op de portal en /of de website van de betreffende stichting. In de school- en informatiegidsen wordt naar deze klachtenregeling verwezen.

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
 - b. instelling: een agrarisch opleidingscentrum als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
 - c. College van Bestuur: het bevoegd gezag van de betreffende stichting (AOC Terra, Dollard College en rsg de Borgen, Onderwijsgroep Noord);
 - d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een (oud-)lid van het personeel, een (oud-)lid van de directie, een (oud-)lid van het College van Bestuur of een (voormalig) vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school dan wel de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt(e) van de school dan wel de instelling, die een klacht heeft ingediend;
 - e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door verweerder;
 - f. klachtencommissie: Landelijke Klachtencommissie voor PO, VO, BVE en HBO, zoals bedoeld in artikel 4;
 - g. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - h. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - i. verweerder: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een (oud-)lid van het personeel, (een (oud-)lid van) de directie, (een (oud-)lid van) het College van Bestuur of een (voormalig) vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school dan wel de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt(e) van de school dan wel de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
 - j. benoemingsadviescommissie: een door het College van Bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en College van Bestuur;
 - k. vestiging: een door het CvB aangewezen organisatie-eenheid, een vestiging kan in één of meer gebouwen gehuisvest zijn, daar waar in deze klachtenregeling sprake is van een “vestiging”, kan ook gelezen worden “bestuursbureau”;
 - l. Medezeggenschapsorganen: afhankelijk van de betreffende stichting de Medezeggenschapsraad (MR), dan wel de Ondernemingsraad (OR), de Deelnemersraad (DR) of de Ouderraad (OuR).

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 *De contactpersoon*²

Artikel 2 Aanstelling en taken contactpersoon

1. Op iedere vestiging zijn in de regel twee contactpersonen, bij voorkeur één vrouw en één man, die de klager begeleiden, adviseren en desgewenst verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur wijst, na advisering door de vestiging, de contactpersonen aan.
3. De taken van de contactpersoon zijn vastgelegd in de 'profielchets contactpersoon', die onderdeel uitmaakt van deze klachtenregeling.
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 externe vertrouwenspersonen, Landelijke klachtencommissie en politie/justitie.
5. De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
6. De contactpersoon brengt jaarlijks, om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen, een schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit aan het College van Bestuur. Het CvB ziet erop toe, dat bedoeld verslag aan de betreffende directeur wordt doorgezonden.
7. De contactpersonen van de verschillende vestigingen komen jaarlijks samen met de externe vertrouwenspersoon om afspraken te maken op het gebied van deskundigheidsbevordering, scholing en onderlinge afstemming.

Paragraaf 2 *De externe vertrouwenspersoon*³

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn vastgelegd in de 'profielchets externe vertrouwenspersoon', die onderdeel uitmaakt van deze klachtenregeling.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden, met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld van de klacht, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

² Contactgegevens van de contactpersonen, zie de school- of de informatiegids van de betreffende vestiging.

³ Contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon, zie bijlage 1.

6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
9. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen, een schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit aan het College van Bestuur.
12. De externe vertrouwenspersoon en de contactpersonen van de verschillende vestigingen komen jaarlijks samen bijeen om afspraken te maken op het gebied van deskundigheidsbevordering, scholing en onderlinge afstemming.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

Het College van Bestuur heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de betreffende medezeggenschapsorganen, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Het adres en het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie onderwijs worden als bijlage bij deze klachtenregeling gevoegd.

Paragraaf 4 De procedure bij de klachten

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het College van Bestuur⁴; of
 - b. de Landelijke Klachtencommissie⁵.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur dan wel de Landelijke Klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de Landelijke Klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de Landelijke Klachtencommissie.
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 het College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

⁴ Contactgegevens College van Bestuur, zie bijlage 1

⁵ Contactgegevens en reglement Landelijke Klachtencommissie, zie bijlage 1

6. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt het College van Bestuur, de klager en de verweerder binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij een klacht onderzoekt.
9. Het College van Bestuur deelt de directeur van de betrokken vestiging schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het College van Bestuur dan wel de Landelijke Klachtencommissie.
10. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de Landelijke Klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de Landelijke Klachtencommissie dit aan de verweerder, het College van Bestuur en de directeur van de betrokken vestiging mee.

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.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder, het College van Bestuur en de directeur van de betrokken vestiging gemeld.

Artikel 8 Vooronderzoek

De Landelijke 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 College van Bestuur vereist.

Artikel 9 Hoorzitting door het College van Bestuur

1. Het College van Bestuur kan, als gesteld in artikel 5 vierde lid, besluiten de klacht zelf af te handelen en de klager en de verweerder te horen.
2. Het horen vindt plaats binnen twee werkweken na ontvangst van de klacht tijdens een niet-openbare zitting. Deze termijn kan met twee werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager en de verweerder.
3. Het College van Bestuur bepaalt, na overleg, met de klager en de verweerder plaats en tijdstip van het horen van de klager en de verweerder.
4. Het College van Bestuur kan de verweerder voorafgaand aan het horen gelegenheid bieden een verweerschrift in te dienen.

5. Het College van Bestuur draagt er voor zorg, dat de klachtbrief en in het voorkomende geval het verweerschrift en eventuele andere onderliggende stukken, die tijdens het horen aan de orde kunnen komen, aan partijen worden verzonden.
6. De klager en de verweerder worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het College van Bestuur anders bepaalt.
7. Het College van Bestuur kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de verweerder, dat de externe vertrouwenspersoon bij het horen aanwezig is.
8. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.
9. Van het horen 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.
10. Het verslag wordt ondertekend door het College van Bestuur en wordt verzonden aan de bij het horen aanwezige partij.
11. Het College van Bestuur stelt zijn bevindingen op schrift en zendt deze binnen twee werkweken nadat het horen heeft plaatsgevonden aan de klager en in afschrift aan de verweerder. Deze termijn kan met twee werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager en de verweerder.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het College van Bestuur.

Artikel 10 Beslissing op advies van de Landelijke Klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken vestiging en de Landelijke 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 Landelijke 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 College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de Landelijke klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 11 Openbaarheid

1. Het College van Bestuur legt deze regeling op elke vestiging ter inzage en zorgt voor publicatie via de digitale media (website en/of portal).
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 12 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de externe vertrouwenspersoon en de betreffende medezeggenschapsorganen geëvalueerd.

Artikel 13 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de externe vertrouwenspersoon en met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Indien de klager een lid van het College van Bestuur is of de klacht betrekking heeft op (een lid van) het College van Bestuur, treedt de Raad van Toezicht op als bevoegd gezag in de zin van deze regeling.
3. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan afhankelijk van de betreffende stichting worden aangehaald als "klachtenregeling AOC Terra", "klachtenregeling Dollard College", "klachtenregeling rsg de Borgen", dan wel "klachtenregeling Onderwijsgroep Noord".
5. Na vaststelling maakt deze klachtenregeling onderdeel uit van het Leerlingenstatuut van AOC Terra, het Dollard College en rsg de Borgen.
6. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2013

Het CvB van Onderwijsgroep Noord / AOC Terra / het Dollard College / rsg de Borgen heeft deze klachtenregeling vastgesteld op 26 augustus 2013..

BIJLAGE 1

Externe vertrouwenspersoon

postadres:

de heer J. Wibbens
Postbus 13
9530 AA Borger

Telefoon: 088-238 32 60

Email: j.wibbens@wibbens.nl

College van Bestuur

Postadres:

College van Bestuur
Postbus 17
9700 AA Groningen

Telefoon: 050-529 29 29

Fax: 050-529 29 28

Email: cvb@onderwijsgroepnoord.nl

Bezoekadres:

Hereweg 101
9721 AA Groningen

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) PO, VO, BVE en HBO

Postadres:

Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

Telefoon: 030-280 95 90

Fax: 030-280 95 91

Email: info@onderwijsgeschillen.nl

Bezoekadres:

Gebouw "Woudstede"
Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht

Reglement:

<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

BIJLAGE 2

Profielchets contactpersoon

De contactpersoon moet een personeelslid zijn van de betreffende vestiging. De contactpersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij de locatie betrokken partijen.

De contactpersoon heeft tot taak:

- a. de eerste opvang/begeleiding van de klager;
- b. advisering aan de klager;
- c. verwijzen (en indien gewenst begeleiding) van de klager naar de externe vertrouwenspersoon;
- d. verwijzen van de klager (indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk) naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- e. het leveren van een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de contactpersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur;
- f. het opstellen van een jaarlijks schriftelijk, geanonimiseerd, verslag over de omvang, de aard van de werkzaamheden en de behaalde resultaten.

De contactpersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling.

De contactpersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- inzicht hebben in de problematieken;
- gespreksvaardig zijn;
- kunnen verwijzen;
- kunnen begeleiden;
- kunnen rapporteren;
- kennis hebben van de sociale kaart;
- voorlichting kunnen geven aan leerlingen, ouders en personeelsleden.

BIJLAGE 3

Profielchets externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon moet onafhankelijk zijn; dat wil zeggen geen binding hebben met de stichtingen;

De externe vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij de stichtingen betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen;

De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder, de contactpersoon of de directeur van de betrokken vestiging op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Indien nodig en gewenst kan de externe vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
- b. De klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij het College van Bestuur, de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie, 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/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- c. Indien de klager dit wenst, hem/haar te begeleiden bij het indienen van een klacht bij het College van Bestuur, bij de Landelijke Klachtencommissie of en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- d. Voorlichting en informatie te geven aan alle bij de instellingen betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
- e. Contacten te onderhouden met het netwerk van contactpersonen bij de stichtingen.

BIJLAGE 4

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder d

Ook een ex-leerling, een oud-medewerker, oud-bestuurder of een voormalig vrijwilliger 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 het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het College van Bestuur dan wel de Landelijke 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 school dan wel de instelling kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder e

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

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

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

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

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

Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de vestiging. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de vestiging betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Binnen een vestiging zijn twee contactpersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het namelijk drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

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 College van Bestuur 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.

Artikel 3, tweede lid

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

De Ondernemingsraad heeft op grond van artikel E-27, lid 3 CAO BVE instemmingsrecht op elk voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van de benoeming van de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 3, vierde lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan alsnog voor die weg worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij het College van Bestuur, de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie 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 College van Bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie of en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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

Artikel 3, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van het College van Bestuur, de Landelijke Klachtencommissie en politie/justitie.

Artikel 4

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

Artikel 5, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het College van Bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie indient. Een klacht kan niet bij de externe vertrouwenspersoon worden ingediend. Niet altijd zal de klacht bij de Landelijke 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 Landelijke Klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de verweerder in het gedrang komt doordat de Landelijke Klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

Indien de Landelijke Klachtencommissie bij indiening van menig is, dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het College van Bestuur aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Landelijke Klachtencommissie de klacht toezenden aan het College van Bestuur van de school of instelling, met het verzoek te berichten of het College van Bestuur aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school, de instelling of het College van Bestuur tot een oplossing te komen. De Landelijke Klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt (artikel 4a "Verwijzing naar het bevoegd gezag", Reglement Landelijke Klachtencommissie)

Artikel 5, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient het College van Bestuur aan de Landelijke Klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 5, zesde lid

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

Artikel 5, achtste lid

Het College van Bestuur kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de verweerder de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de verweerder. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij het College van Bestuur". Het College van Bestuur dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 5, tiende lid

De klager en de verweerder 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 de Landelijke Klachtencommissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de verweerder en het College van Bestuur 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 Landelijke Klachtencommissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het College van Bestuur.

Artikel 7, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie anders beslist.

Artikel 8

Personeelsleden in dienst van het College van Bestuur zijn verplicht de Landelijke Klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de Landelijke Klachtencommissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de Landelijke Klachtencommissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de verweerder. De Landelijke Klachtencommissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het College van Bestuur 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, zesde lid

Het College van Bestuur kan bepalen dat de klager en de verweerder in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de verweerder apart gehoord.

Artikel 9, tiende lid

Indien partijen (klager en verweerder) apart worden gehoord, krijgt iedere partij het verslag toegezonden van de hoorzitting waarbij partij aanwezig is geweest. Indien partijen gezamenlijk gehoord worden krijgen beide partijen het verslag toegestuurd.

Artikel 10

Het College van Bestuur stelt de klager en de verweerder op de hoogte van het advies van de Landelijke Klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur, al dan niet op aangeven van de Landelijke Klachtencommissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur zendt de klager en de verweerder 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 Landelijke Klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de verweerder 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 de Landelijke Klachtencommissie ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 10, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de CAO-VO en de CAO-BVE dienen, afhankelijk van de sector, in acht te worden genomen.

Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrif 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 11

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids / informatiegids. E-mailadres en telefoonnummer van de Landelijke Klachtencommissie, van de externe vertrouwenspersoon en van de contactpers(o)on(en) kunnen in de schoolgids / informatiegids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

BIJLAGE 5

Routeplanner Klachtprocedure



Procedure Klachtbehandeling CvB

1. **Per direct:** dateren klacht, ontvangstbevestiging klager en informeren verweerder.
2. **Binnen vijf werkdagen:** na ontvangst partijen meedelen of klacht in behandeling wordt genomen.
3. **Binnen twee werkweken ³⁾:** na ontvangst klacht horen klager en verweerder (in overleg met klager kan hiervan worden afgeweken)
 - a. CvB bepaalt of klager en verweerder apart dan wel gezamenlijk gehoord worden.
 - b. CvB kan verweerder in de gelegenheid stellen verweerschrift in te dienen.
 - c. CvB ziet erop toe dat klager en verweerder over dezelfde stukken beschikken.
 - d. CvB maakt verslag van het horen en zendt dit aan de aanwezige partij. CvB stelt partijen in de gelegenheid aanvullingen op het verslag te doen.
4. **Binnen twee werkweken ³⁾** na horen neemt CvB besluit en deelt dit partijen mee.
 - a. CvB wijst partijen op mogelijkheid klacht bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC)
5. CvB archiveert documenten betreffende klacht.

Procedure LKC

Voor de procedure klachtafhandeling LKC zie:

<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/andelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

Artikel 4a Verwijzing naar het bevoegd gezag:

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag tot een oplossing te komen. De Commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

1) Externe vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen

- 2) College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen
- 3) Gemotiveerd te verlengen met twee werkweken