



# KLACHTENREGELING

MAART 2024



## Inhoudsopgave

### 1. Voorwoord

#### 1.1. Een klacht en dan...

#### 1. Klachtenregeling algemeen

Artikel 1. Begripsbepalingen

Artikel 2. Reikwijdte

#### 2. Behandeling van de klachten

Artikel 3. Aanwijzen en taken contactpersoon

Artikel 4. Aanwijzen en taken extern vertrouwenspersoon

Artikel 5. De klachtencommissie

Artikel 6. Indienen van een

klacht Artikel 7. Inhoud van de  
klacht

Artikel 8. Beslissing op advies van de Landelijke klachtencommissie

#### 3. Slotbepalingen

Artikel 9.

Openbaarheid

Artikel 10. Wijziging van het  
reglement Artikel 11. Overige  
bepalingen

#### 4. Algemene toelichting

##### 4.1. Artikelsgewijze toelichting

**Bijlage 1 Rol en taken**

**contactpersoon Bijlage 2 Rol en  
takenvertrouwenspersoon**

**Bijlage 3 Klachtroute indien klacht wordt ingediend bij het**

**bevoegd gezag Bijlage 4 Adressen, relevante personen of  
organisaties**

## 1. Woord vooraf

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs, zoals deze is uitgebracht door de gezamenlijke onderwijsbonden na het aanvaarden door de Tweede Kamer van het wetsontwerp 'wijziging van een aantal onderwijswetten in verband met ondermeer de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht' op 17 maart 1998. Het bevoegd gezag van De Waterlelie wordt daarbij verplicht om per 1 augustus 1998 een algemene klachtenregeling op te stellen.

In verband met een aantal ontwikkelingen ten aanzien van het klachtrecht is besloten de regeling te actualiseren teneinde deze weer in lijn te brengen met de huidige situatie.

Deze klachtenregeling heeft een algemeen karakter. Hij is alleen van toepassing wanneer men met zijn klacht niet elders terecht kan. Verreweg de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert kan daarna desgewenst overleg plaatsvinden met de coördinator, de directie of het bevoegd gezag. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.

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

### 1.1. Een klacht en dan..

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, (ex)leerlingen of (ex)personeelsleden problemen mee hebben. Er zijn verschillende mogelijkheden om met een dergelijk probleem aan de slag te gaan, zoals hierboven staat beschreven,

Een klacht indienen bij de klachtencommissie kan op elk moment. Wel weegt de commissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op school op te lossen. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Maar een procedure bij de klachtencommissie duurt lang en vraagt veel van alle betrokkenen. Het kan ook zijn dat na een traject bij de klachtencommissie de verhoudingen verstoord zijn, waardoor er nog een mediationtraject nodig is om weer verder te kunnen met elkaar. Al met al behoorlijk intensief.

Vaak is het beter te proberen om het niet zo ver te laten komen. Dat kan door met elkaar in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Iedere klacht is ook een advies voor de school. Zo'n oplossing vinden is niet altijd gemakkelijk. Het vraagt inspanningen van alle betrokkenen.

### Hulplijnen:

#### De contactpersoon

Als u er niet in slaagt de kwestie alleen op te lossen, kunt u altijd terecht bij een van de schoolcontactpersonen van de school. De contactpersoon kan u ondersteunen en u de weg wijzen naar de klachtenregeling. De contactpersoon biedt u een luisterend oor en kan met u meedenken over met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

De contactgegevens van de interne contactpersonen staan vermeld in de bijlage van dit document en in de schoolgids.

#### **De externe vertrouwenspersoon**

Als u er niet in slaagt het probleem op te lossen, kunt u ook terecht bij de externe vertrouwenspersoon. Zij kan ook eventueel een bemiddelende rol vervullen bij het oplossen van een kwestie of conflict. Als u besluit om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie dan kan de vertrouwenspersoon u daarbij ondersteunen. Naam en adresgegevens vindt u in de bijlage.

#### **De vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie**

Voor klachten over ongewenst gedrag, zoals: seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten kunt u ook contact opnemen met een vertrouwensinspecteur, voor advies. Bij een vermoeden van seksueel misbruik (zedemisdrijf) tussen een medewerker van de school en een minderjarige leerling is het bevoegd gezag wettelijk verplicht om contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Het telefoonnummer van het meldpunt vertrouwensinspectie staat in de bijlage.

#### **De Klachtencommissie**

De Waterlelie is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs. Zie ook artikel 4. Adresgegevens staan in de bijlage.

## 2. De klachtenregeling

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen en

#### reikwijdte Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. **school:** een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. **klachtencommissie:** de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - c. **klager:** een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - d. **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;
  - e. **klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. **contactpersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - g. **vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - h. **vertrouwensinspecteur:** de inspecteur, die via het Centrale meldpunt vertrouwensinspecteurs door het bevoegd gezag geraadpleegd moet worden bij een vermoeden van een strafbare vorm van seksuele intimidatie en seksueel misbruik (artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht);

#### Artikel 2 Reikwijdte

1. Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk:
  - a. klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik ook wel persoonlijke klachten genoemd), zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten en
  - b. overige klachten (ook wel zakelijke klachten genoemd) zoals de toepassing van strafmaatregelen, bevordering van leerlingen, advisering van een leerweg, begeleiding van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.
2. In artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs en artikel 4a van de Wet op de Expertisecentra is de 'meldplicht en aangifteplicht' met betrekking tot de in artikel 2 lid 1 onder a omschreven klachten opgenomen.

Op grond van deze wetsbepalingen zijn personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een

mogelijk zedenmisdrijf (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling.

Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan deze worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen. Het bevoegd gezag is verplicht om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit.

Is de conclusie van het overleg dat sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte.

Wanneer uit het overleg blijkt dat er geen vermoeden is van strafbare feiten, maar de klager wil wel een klacht indienen, dan is de onderhavige klachtenregeling van toepassing.

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

#### **Artikel 3. Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. De contactpersoon wordt op voorstel van de directie benoemd
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
4. De taakomschrijving van de contactpersoon is als bijlage bijgevoegd

#### **Artikel 4. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon wordt op voorstel van de directie benoemd.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De 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.
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 of het bevoegd gezag.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. 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.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
10. De taakomschrijving van de vertrouwenspersoon is als bijlage bijgevoegd.

#### **artikel 5. De klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na verkregen instemming van deMR, aangesloten bij de Landelijke geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) in Den Haag.
2. De commissie bekijkt allereerst of de klacht ontvankelijk is.
3. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag.
4. Vervolgens doet de commissie een uitspraak of de klacht gegrond of ongegrond is en adviseert het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen en overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De procedure van de commissie is te vinden via de website: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).

Zie ook bijlage 4 voor adressen. Hierin staat duidelijk beschreven hoe een klacht moet worden ingediend en hoe de commissie te werk gaat. De externe vertrouwenspersoon kan desgewenst hierbij ondersteuning bieden.

#### **Artikel 6: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag of
  - b. de klachtencommissie
2. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het derde lid van dit artikel.
3. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

#### **Artikel 7: Inhoud van de klacht**

1. De klacht moet schriftelijk worden vastgelegd en ondertekend worden door de klager. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon de klager hierbij ondersteunen.
2. Een anonieme klacht wordt door de commissie niet in behandeling genomen.
3. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. dagtekening en ondertekening.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit tenminste aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

#### **Artikel 8: Beslissing op advies klachtencommissie**

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

### **Hoofdstuk 3. Slotbepalingen**

#### **Artikel 9. Openbaarheid**

1. De regeling ligt op school ter inzage
2. In de schoolgids wordt verwezen naar de regeling
3. De regeling staat op de website: [www.dewaterlelie.net](http://www.dewaterlelie.net)

#### **Artikel 10. Evaluatie**

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

#### **Artikel 11. Wijziging van het reglement**

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

#### **Artikel 12. 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 de Waterlelie".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015

De regeling is, na instemming van de medezeggenschapsraad, vastgesteld op 6 april 2015



### **Algemene toelichting**

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. 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. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de toelichting bij artikel 1, onder e en artikel 2, eerste lid.

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

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de MR instemmingsrecht toe. De contactpersoon en de vertrouwenspersoon worden op voorstel van de directie door het bevoegd gezag benoemd.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap 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 3

De contactpersoon 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 verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De Waterlelie streeft naar twee contactpersonen, zodat er een keuzemogelijkheid is.

### Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen. 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 school. 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 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

#### **Artikel 4, derde lid**

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 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.

#### **Artikel 4, achtste lid**

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

#### **Artikel 5**

De Waterlelie heeft er voor gekozen om aan te sluiten bij een landelijke klachtencommissie, de GCBO te Den Haag. Een dergelijke commissie heeft meer expertise en deskundigheid dan wanneer de instelling zelf een klachtencommissie in het leven roept. Ook de onafhankelijkheid en onpartijdigheid is beter gewaarborgd bij een externe commissie.

#### **Artikel 6, eerste lid**

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 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 6, derde lid**

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

#### **Artikel 6, vijfde lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de

voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

#### **Artikel 8, eerste lid**

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.

#### **Artikel 8, 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 van de CAO-PO en CAO- VO dienen in acht te worden genomen.

#### **De vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie**

Schoolbesturen zijn 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.

**Bijlage 1 bij de  
klachtenregeling De  
contactpersoon**

De school beschikt over een of meer contactpersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat contactpersonen.

**De taken van de contactpersoon:**

- de contactpersoon is een eerste aanspreekpunt bij klachten. Hij/zij laat zich aanstonds uitvoerig informeren over de klacht en eventueel reeds genomen acties;
- de contactpersoon ondersteunt of verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon of andere instanties;
- de contactpersoon heeft geen bemiddelende rol daar waar collega's partij zijn (loyaliteitsproblemen);
- als een minderjarige leerling klaagt of wordt aangeklaagd, dan stelt de contactpersoon de ouders van de leerling van het probleem in kennis, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de contactpersoon een derde, bijvoorbeeld een vertrouwensarts, consulteren;
- in geval van een redelijk vermoeden van een seksueel misdrijf treedt de meldplicht<sup>1</sup> in werking;
- de contactpersoon heeft een belangrijke rol in de nazorg. Dat wil zeggen dat de contactpersoon contact onderhoudt met de klager om te vernemen of de klacht is opgelost;
- de contactpersoon levert een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de externe vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur.
- Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

**De contactpersoon dient de volgende kennis en vaardigheden te bezitten:**

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Het is belangrijk dat de contactpersoon voor iedereen makkelijk bereikbaar is en dat hij de situatie op de school kent. Voor de meeste klagers is het een moeilijke en gevoelige zaak om een klacht in te dienen. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voorts is hij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij als contactpersoon verneemt, ook nadat hij zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

1

De 'Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs (1999) ook wel de 'Meld- en aangifteplicht' genoemd, verplicht personeelsleden om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij het vermoeden hebben van of informatie krijgen over, op welke manier dan ook, een mogelijk zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling. Het bevoegd gezag treedt in overleg met de vertrouwensinspecteur om te bepalen of het vermoeden aangifteplichtig is bij politie of justitie.

## Bijlage 2 bij de klachtenregeling

### De externe vertrouwenspersoon

- Het bevoegd gezag beschikt over tenminste een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten;
- de vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle bij de school betrokkenen;
- de vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten daarin;
- de vertrouwenspersoon dient op een adequate wijze bereikbaar te zijn;
- de vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken en bemiddelingsgesprekken te voeren.

### De taken van de externe vertrouwenspersoon:

- de externe vertrouwenspersoon gaat na of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betreffende school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.
- de 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 nodig en gewenst kan de vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
- de externe vertrouwenspersoon kan de 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 een 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, hem te begeleiden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- zitting hebben in een crisisteam wanneer dit aan de orde is;
- voorlichting en informatie geven aan alle bij de school betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten;
- de externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten; bijvoorbeeld inzake preventie en proactief beleid ten gunste van een veilig schoolklimaat;
- de externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
- de externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk (geanonimiseerd) verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Bijlage 3 bij de klachtenregeling**

#### **Klachtroute indien klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag.**

Op grond van artikel 6 van de klachtenregeling kan een klacht worden ingediend bij het Bevoegd Gezag of bij de externe klachtencommissie

Als een klacht wordt ingediend bij het Bevoegd Gezag kan zij op grond van artikel 6 van de klachten - regeling de klager doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon of de externe klachtencommissie. Het Bevoegd Gezag kan ook beslissen de klacht zelf af te handelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.

Bij doorverwijzing naar de vertrouwenspersoon zal deze samen met de klager gaan bezien of wellicht door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt klager hier desgewenst bij. De vertrouwenspersoon staat de klager bij. Is bemiddeling niet mogelijk dan kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren alsnog het bevoegd gezag om een beslissing te vragen dan wel de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Wanneer het bevoegd gezag alsnog om een beslissing wordt gevraagd wordt door het Bevoegd Gezag beslist op basis van de schriftelijke bescheiden.

Indien het Bevoegd Gezag van mening is geen beslissing te kunnen nemen kan zij de klager alsnog naar de externe klachtencommissie verwijzen. Bij doorverwijzing naar de externe klachtencommissie zal door die commissie voor verdere behandeling van de klacht worden zorggedragen.

In bijlage 2 bij de klachtenregeling is een profielschets van de vertrouwenspersoon opgenomen. Daarin staat vermeld aan welke eisen een vertrouwenspersoon dient te voldoen.

**Bijlage 4 bij de klachtenregeling**  
**Adressen, relevante personen of organisaties**

**De Waterlelie:**

Spieringweg 801  
2142 ED Cruquius  
t : 023-548333  
w : [www.dewaterlelie.net](http://www.dewaterlelie.net)

**Bevoegd gezag:**

Stichting Epilepsie Instellingen  
Nederland Raad van Bestuur  
Achterweg 5  
2103 SW Heemstede  
t : 023-5588400

**Contactpersonen:**

Trude Prins  
Maatschappelijk werker van de  
Waterlelie  
[t.prins@dewaterlelie.net](mailto:t.prins@dewaterlelie.net)

**Extern vertrouwenspersoon:**

Bernadette Hes  
t: 06-25538458  
e: [info@in-b-tweenadvies.nl](mailto:info@in-b-tweenadvies.nl)  
w: [www.in-b-tweenadvies.nl](http://www.in-b-tweenadvies.nl)

**Klachtencommissie:**

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)  
t.a.v. het ambtelijk  
secretariaat Postbus 82324  
2508 EH DEN  
HAAG t :  
070-3861697  
e : [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
w : [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

**Meldpunt**

**Vertrouwensinspecteurs:**

t : 0900 111 3 111