

# Klachtenregeling SAKS



## Voorwoord

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden het niet mee eens zijn. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in eerste instantie in goed overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Door in een vroegtijdig stadium met elkaar in gesprek te gaan en een oplossing voor het ontstane probleem te zoeken is het gelukkig meestal mogelijk om het indienen van een klacht te voorkomen.

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.

Sinds de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet op 1 augustus 1998 is het bevoegd gezag verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van onderwijs.

Met deze klachtenregeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van betrokkenen wordt gediend maar ook het belang van de school en het bevoegd gezag, namelijk een veilig schoolklimaat.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Klachten waarvoor een aparte regeling en procedure mogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

### *Het College van Bestuur van SAKS*

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Datum voorgenomen besluit |  |
| Instemming GMR            |  |
| Vastgesteld door CvB      |  |
| Ingangsdatum              |  |

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord .....   | 1  |
| Artikel 1 Begripsbepalingen.....                                      | 3  |
| Artikel 2 Aanstelling interne contactpersoon.....                     | 4  |
| Artikel 3 Taken interne contactpersoon.....                           | 4  |
| 3. Externe vertrouwenspersoon.....                                    | 5  |
| Artikel 4 Aanstelling externe vertrouwenspersoon.....                 | 5  |
| Artikel 5 Taken externe vertrouwenspersoon.....                       | 5  |
| 4. Behandeling van klachten.....                                      | 6  |
| Artikel 6 Klachten.....   | 6  |
| Artikel 7 Vier klachtroutes .....                                     | 7  |
| Artikel 8 Indiening van een klacht .....                              | 8  |
| 5. Klacht bij bevoegd gezag .....                                     | 9  |
| Artikel 9 Behandeling van een klacht door het bevoegd gezag .....     | 9  |
| 6. Klacht bij klachtencommissie .....                                 | 10 |
| Artikel 10 Instelling en taken klachtencommissie .....                | 10 |
| Artikel 11 Samenstelling klachtencommissie .....                      | 10 |
| Artikel 12 Behandeling van een klacht door de klachtencommissie ..... | 10 |
| Artikel 13 Intrekken van de klacht.....                               | 11 |
| Artikel 14 Inhoud van de klacht.....                                  | 11 |
| Artikel 15 Vooronderzoek.....   | 11 |
| Artikel 16 Hoorzitting .....  | 11 |
| Artikel 17 Advies.....  | 12 |
| Artikel 18 Quorum .....   | 12 |
| Artikel 19 Niet-deelneming aan de behandeling.....                    | 12 |
| Artikel 20 Besluitvorming door het bevoegd gezag .....                | 12 |
| 7. Meld- en aangifteplicht .....                                      | 13 |
| Artikel 21 Meldingsplicht.....  | 13 |
| Artikel 22 Aangifteplicht .....                                       | 13 |
| 8. Slotbepalingen .....   | 14 |
| Artikel 23 Openbaarheid .....   | 14 |
| Artikel 24 Verstrekking overige informatie .....                      | 14 |
| Artikel 25 Evaluatie.....   | 14 |
| Artikel 26 Wijziging van het reglement .....                          | 14 |
| Artikel 27 Overige bepalingen .....                                   | 14 |

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| a. bevoegd gezag              | een rechtspersoon zoals bedoeld in artikel 35 van de Wet op het Primair Onderwijs. In deze SAKS, Stichting Alkmaarse Katholieke Scholen, in rechte vertegenwoordigd door het College van Bestuur (CvB)   |
| b. school                     | een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs  |
| c. klachtencommissie          | de commissie als bedoeld in artikel 10   |
| d. 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 |
| e. klacht                     | klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde   |
| f. interne contactpersoon     | de persoon als bedoeld in artikel 2  |
| g. externe vertrouwenspersoon | de persoon als bedoeld in artikel 4  |
| h. 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   |
| i. benoemingsadviescommissie  | een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen personeel en bevoegd gezag   |

## Artikel 2 Aanstelling interne contactpersoon

- 2.1. Er is op iedere school tenminste één interne contactpersoon en één vervangende contactpersoon aanwezig.
- 2.2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne contactpersoon. Benoeming vindt plaats op voordracht van de schooldirecteur.
- 2.3. De interne 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.
- 2.4. De interne contactpersoon is een werknemer en minimaal vier dagen per week op school aanwezig, eventueel in een duo-constructie.
- 2.5. De interne contactpersoon heeft per schooljaar 20 uur ter beschikking voor het uitvoeren van introductie- en preventietaken, alsmede het zijn van aanspreekpunt bij klachten. Bij ernstige en/of veelvuldige klachten kan in overleg met de directeur meer uren beschikbaar worden gesteld. De (bij)scholingsactiviteiten worden verricht vanuit de uren die beschikbaar zijn voor deskundigheidsbevordering.
- 2.6. De interne contactpersoon volgt de basistraining en woont twee keer per jaar bijeenkomsten bij a.d.h.v. casuïstiek.
- 2.7. De interne contactpersoon is door het bestuur gehouden tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.
- 2.8. De verplichting zoals genoemd in artikel 2.7 geldt niet ten opzichte van de externe vertrouwenspersoon, politie/justitie.
- 2.9. De interne contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
- 2.10. Een actuele lijst van de interne contactpersonen is opgenomen als bijlage 1 en 2 van deze regeling.
- 2.11. De contactgegevens van de interne contactpersonen worden opgenomen in de schoolgids.

## Artikel 3 Taken interne contactpersoon

- 3.1. De interne contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt en wegwijzer bij klachten. Klagers kunnen bij de interne contactpersoon terecht met klachten over ongewenste omgangsvormen in relatie tot de school.
- 3.2. De interne contactpersoon draagt zorg voor de eerste opvang van de klager, luistert en helpt de klacht in kaart te brengen.
- 3.3. De interne contactpersoon helpt klager, conform deze regeling, om de mogelijke vervolgstappen in kaart te brengen en klager in contact te brengen met deze functionaris. De interne contactpersoon zorgt hierbij voor een “warme overdracht”.
- 3.4. Bij klachten van collega’s over collega’s of schooldirectie verwijst de interne contactpersoon altijd door naar de externe vertrouwenspersoon. Een aangeklaagde collega wordt bij verzoek om ondersteuning altijd doorverwezen naar een tweede externe vertrouwenspersoon.
- 3.5. De interne contactpersoon registreert, volgens vastgesteld format t.b.v. de jaarrapportage, klachten en verstrekt deze gegevens jaarlijks geanonimiseerd aan de externe vertrouwenspersoon.
- 3.6. De interne contactpersoon doet aan nazorg.
- 3.7. De interne contactpersoon informeert de schooldirecteur of het bevoegd gezag over signalen wanneer een concrete klacht uitblijft, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.
- 3.8. De interne contactpersoon speelt een actieve rol bij de preventie van ongewenste omgangsvormen. Hiertoe geeft hij onder andere voorlichting over de taak van interne contactpersoon aan leerlingen, personeelsleden en ouders, evenals over het voorkomen van ongewenste omgangsvormen.
- 3.9. De interne contactpersoon stimuleert en draagt bij aan het nemen van preventie maatregelen, zoals het opstellen van gedragsregels en sociaal veiligheidsbeleid.
- 3.10. Bij een klacht over de interne contactpersoon treedt automatisch de 2<sup>de</sup> contactpersoon op als interne contactpersoon.

### 3. Externe vertrouwenspersoon

#### Artikel 4 Aanstelling externe vertrouwenspersoon

- 4.1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Hij of zij is vijf werkdagen per week beschikbaar.
- 4.2. Het bevoegd gezag stelt de externe vertrouwenspersoon aan. De aanstelling vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
- 4.3. 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.
- 4.4. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de scholen. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen.
- 4.5. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.
- 4.6. De externe vertrouwenspersoon is door het bestuur gehouden tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar/zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- 4.7. De verplichting zoals genoemd in artikel 4.6 geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie en politie/justitie.
- 4.8. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
- 4.9. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in bijlage 3. Deze gegevens worden vermeld op de website van het bevoegd gezag en de scholen.
- 4.10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in januari aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### Artikel 5 Taken externe vertrouwenspersoon

- 5.1. De externe vertrouwenspersoon gaat na of klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Indien dit niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.
- 5.2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
- 5.3. 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. De externe vertrouwenspersoon gaat ook na of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.
- 5.4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 5.5. De externe vertrouwenspersoon vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht is weggenomen en verleent nazorg.
- 5.6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
- 5.7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- 5.8. De externe vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor de interne contactpersonen.
- 5.9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- 5.10. De externe vertrouwenspersoon registreert, volgens vastgesteld format t.b.v. de jaarrapportage, de meldingen / klachten die hij in zijn functie als vertrouwenspersoon verneemt.
- 5.11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks op basis van zijn eigen registratie en van de input van de interne contactpersoon aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## 4. Behandeling van klachten

### Artikel 6 Klachten

- 6.1. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
- 6.2. Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Indien degene die dat gedrag ondergaat een minderjarige leerling is, wordt onder het begrip seksuele intimidatie tevens begrepen het gedrag dat door de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de desbetreffende leerling als ongewenst wordt aangemerkt, ongeacht hoe dit door de leerling zelf wordt ervaren.
- 6.3. Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van het maken van bedoeld of onbedoeld, maar 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 uitoefening op voet van gelijkheid van rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven teniet wordt gedaan of wordt aangetast.
- 6.4. Onder *agressie, geweld en pesten* wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke en/of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep van personen.
- 6.5. Als klachten, in de zin van deze regeling, worden niet aangemerkt die klachten waarvoor op grond van een wettelijke regeling een andere voorziening openstaat. Onder de klachten bedoeld in de vorige volzin worden onder meer begrepen:
  - 6.5.1. die klachten die betrekking hebben op besluiten van of het weigeren van besluiten door het bevoegd gezag, waartegen een voorziening op grond van de Algemene wet bestuursrecht mogelijk is, zoals het aantekenen van bezwaar bij het bevoegd gezag, het instellen van beroep bij de sectie Bestuursrecht van de Arrondissementsrechtbank, het verzoek om een voorlopige voorziening bij die rechtbank en het instellen van hoger beroep;
  - 6.5.2. die klachten waarbij een beroep kan worden gedaan op de geschillen- en bezwarencommissies.

## Artikel 7 Vier klachtroutes

Klachten worden zoveel mogelijk besproken op het niveau waarop de klacht zich voordoet. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan klager zijn klacht neerleggen conform het hieronder opgestelde schema.

| VIER KLACHTROUTES   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| ROUTE A   | ROUTE B   | ROUTE C  | ROUTE D   |
| <p>Klacht van onderwijskundige aard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Lesmethode</li> <li>*Programma (wijziging)</li> <li>*Toetsing / beoordeling</li> </ul> | <p>Klacht van school-organisatorische aard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Vakanties/ vrije dagen</li> <li>*Schoolbijdrage</li> <li>*Plaats in de klas</li> <li>*RT</li> </ul> | <p>Klacht over ongewenst gedrag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Agressie</li> <li>*Geweld</li> <li>*Racisme</li> <li>*Discriminatie</li> <li>*Pesten</li> </ul> <p><i>Melden i.v.m. Incidentenregistratie</i></p> | <p>Klacht over seksuele intimidatie</p> <p><u>Meld- en aangifteplicht</u> voor iedereen die een vermoeden heeft van seksuele intimidatie jegens een minderjarige leerling</p> <p><i>Melden i.v.m. incidentenregistratie</i></p> |
| Gesprek met leerkracht  | Gesprek met schoolleiding   | Gesprek met leerkracht   | Gesprek met interne contactpersoon (eerste opvang)  |
| Gesprek met schoolleiding   | Gesprek met interne contactpersoon (opvang en verwijzing)   | Gesprek met schoolleiding  | Doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon i.v.m. begeleiding   |
| Gesprek met interne contactpersoon (opvang) en/of doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon  | Gesprek met bevoegd gezag   | Gesprek met interne contactpersoon (opvang) en/of doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon   | Melden door directie bij het bevoegd gezag, die melding doet bij vertrouwensinspectie en eventueel aangifte bij politie   |
| Gesprek met / klacht bij bevoegd gezag  | Doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon  | Gesprek met/ klacht bij bevoegd gezag  | Bevoegd gezag doet i.o.m. vertrouwensinspectie, al dan niet aangifte bij Officier van Justitie  |
| Klacht indienen bij klachtencommissie   | Klacht indienen bij onderwijsinspecteur en/of klachtencommissie   | Klacht indienen bij klachtencommissie  | Klacht indienen bij klachtencommissie en/of ingeval strafbare feiten aangifte bij politie door slachtoffer  |



### **Artikel 8 Indiening van een klacht**

Een klacht wordt pas ingediend nadat de klager in redelijkheid heeft geprobeerd de klacht met de betrokkene of diens leidinggevende op te lossen.

- 8.1. Klager dient een schriftelijke klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag, zie artikel 9, of
  - b. de landelijke klachtencommissie, zie artikel 10
- 8.2. Een klacht dient in beginsel ingediend te worden binnen een jaar nadat het feit of de feiten die ten grondslag liggen aan de klacht zich hebben voorgedaan. Indien daartoe gegronde, door de klachtencommissie bij haar oordeel uitdrukkelijk aan te geven redenen bestaan, kan de klachtencommissie een later ingediende klacht eveneens in behandeling nemen.
- 8.3. Indien een klacht rechtstreeks bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie, tenzij het bevoegd gezag besluit de klacht zelf af te handelen, op de wijze en onder de waarborgen zoals vermeld in artikel 9 van deze regeling.

## 5. Klacht bij bevoegd gezag

### Artikel 9 Behandeling van een klacht door het bevoegd gezag

- 9.1. Indien een klacht is ingediend bij het bevoegd gezag kan deze besluiten de klacht zelf af te handelen indien hij van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
- 9.2. Het bevoegd gezag bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk. Binnen tien werkdagen wordt er door het bevoegd gezag schriftelijk op de klacht gereageerd.
- 9.3. Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord (hoor en wederhoor).
- 9.4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 9.5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 9.6. Het bevoegd gezag handelt de klacht binnen 6 weken af. Het bevoegd gezag kan de afhandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de aangeklaagde(n) op wie de klacht betrekking heeft.
- 9.7. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen en bepaalt daarbij tevens tot welk moment deze voorlopige voorziening duurt. 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.
- 9.8. Het bevoegd gezag stelt de klager, de aangeklaagde(n) en de directeur schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- 9.9. Het bevoegd gezag neemt bij de behandeling van de klacht de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- 9.10. Desgewenst kan de aangeklaagde een verzoek indienen bij het bevoegd gezag tot rehabilitatie. Dit verzoek is ter beoordeling van het bevoegd gezag.
- 9.11. De externe vertrouwenspersoon staat niet de aangeklaagde bij. Indien daartoe aanleiding bestaat kan op verzoek van de aangeklaagde voorzien worden in een andere vertrouwenspersoon.

## 6. Klacht bij klachtencommissie

### Artikel 10 Instelling en taken klachtencommissie

- 10.1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:  
Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
Tel: 070 - 3925508  
Fax: 070 - 3020836  
E-mail: info@geschillencies-klachtencies.nl  
Website: www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

- 10.2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
- (on)gegrondheid van de klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- 10.3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

### Artikel 11 Samenstelling klachtencommissie

- 11.1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden.
- 11.2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 11.3. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
- 11.4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.

### Artikel 12 Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

- 12.1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 12.2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het bevoegd gezag of de klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- 12.3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 12.4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
- 12.5. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- 12.6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 12.7. Een intern contactpersoon of een extern vertrouwenspersoon kunnen behulpzaam zijn bij het opstellen van een klacht.

### **Artikel 13 Intrekken van de klacht**

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

### **Artikel 14 Inhoud van de klacht**

- 14.1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- 14.2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- 14.3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
- 14.4. 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.
- 14.5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

### **Artikel 15 Vooronderzoek**

- 15.1. 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.
- 15.2. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

### **Artikel 16 Hoorzitting**

- 16.1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 16.2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- 16.3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
- 16.4. 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.
- 16.5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt dat niet-openbaar is.

Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
- b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- c. het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

### **Artikel 17 Advies**

- 17.1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- 17.2. 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.
- 17.3. 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.
- 17.4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 18 Quorum**

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

### **Artikel 19 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.

### **Artikel 20 Besluitvorming door het bevoegd gezag**

- 20.1. 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.
- 20.2. 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.
- 20.3. Het besluit over de te nemen maatregelen als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen het oordeel over de gegrondheid van de klacht en de voorgenomen maatregelen.

## 7. Meld- en aangifteplicht

Sinds 1 juli 1999 is er wetgeving van kracht die specifiek gericht is op de bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie binnen het Onderwijs: de meld- en aangifteplicht. De meld- en aangifteplicht heeft invloed op de manier waarop de klachtenregeling wordt toegepast.

### Artikel 21 Meldingsplicht

Volgens de wet moet een personeelslid dat op enigerlei wijze kennis draagt van een vermoeden van strafbaar seksueel grensoverschrijdend gedrag tegenover een leerling of stagiaire (ongeacht of deze minder- of meerderjarig is), gepleegd door iemand die met taken ten behoeve van de school is belast, hier direct melding van maken aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag dat op enigerlei wijze bekend is geworden met een dergelijk vermoeden meldt dit direct aan de vertrouwensinspector

(tel. 0900 - 111 3 111).

Voorbeelden van strafbare feiten waarop deze meld- en aangifteplicht betrekking heeft zijn:

- Ontucht
- Aanranding
- Verkrachting
- Grooming
- Schennis van de eerbaarheid
- Seksuele handelingen tonen
- Kinderporno bezitten en bekijken
- Seksuele relatie met minderjarige
- Seksuele relatie binnen afhankelijkheidsrelatie

Ten aanzien van een klacht omtrent ongewenst gedrag anders dan seksuele intimidatie geldt geen officiële meldplicht. Onder deze categorie klachten valt onder andere agressie, fysiek geweld, racisme, discriminatie, pesten en radicalisering. In extreme situaties stelt de vertrouwensinspectie het echter op prijs wanneer er wel een melding wordt gedaan. De vertrouwensinspector kan in deze gevallen niet alleen de school en/of het bevoegd gezag adviseren, maar kan op deze manier ook inventariseren en zicht krijgen op een mogelijk verband tussen meldingen.

### Artikel 22 Aangifteplicht

De wet schrijft voor dat het bevoegd gezag verplicht is aangifte te doen bij politie of justitie als het met de vertrouwensinspector tot de conclusie is gekomen dat er een redelijk vermoeden is van een seksueel misdrijf jegens een leerling.

Alvorens over te gaan tot het doen van aangifte is het bevoegd gezag wettelijk verplicht de ouders van de betrokken leerling en de desbetreffende persoon tegen wie aangifte gedaan zal worden van het voornemen tot het doen van aangifte op de hoogte te stellen.

Wanneer de Officier van Justitie besluit om niet tot vervolging over te gaan, is het bevoegd gezag verplicht om de ouders van de betrokken leerling en de desbetreffende persoon hiervan eveneens op de hoogte te stellen.

## 8. Slotbepalingen

### Artikel 23 Openbaarheid

- 23.1. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de regeling op alle websites van de scholen staat.
- 23.2. Een verwijzing naar deze regeling wordt in de schoolgids opgenomen. Desgewenst kan het als afzonderlijk document worden uitgereikt aan iedere belanghebbende die daarom verzoekt.
- 23.3. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat aan iedere belanghebbende die daarom verzoekt informatie over deze regeling dan wel nadere toelichting op deze regeling wordt verstrekt.

### Artikel 24 Verstrekking overige informatie

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat aan iedere belanghebbende kenbaar wordt gemaakt:

- a) Het adres van het bevoegd gezag
- b) De naam, emailadres en telefoonnummer van de interne contactpersonen
- c) De naam, emailadres en telefoonnummer van de externe vertrouwenspersoon

### Artikel 25 Evaluatie

De regeling wordt binnen één jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd. Daarna vindt er twee jaarlijks een evaluatie plaats.

### Artikel 26 Wijziging van het reglement

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

### Artikel 27 Overige bepalingen

- 27.1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 27.2. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling SAKS.
- 27.3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015.