

Klachtenregeling

Christelijk College de Noordgouw

Ingangsdatum: 1 februari 2016

J.M. de Vries
rector-bestuurder



Klachtenregeling Christelijk College de Noordgouw

De rector-bestuurder van Christelijk College de Noordgouw, gelet op de bepalingen Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord hebbende de medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

De regeling is vastgesteld op 1 februari 2016

J.M. de Vries
rector-bestuurder

Inhoud

Samenvatting	4
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen	6
Artikel 1	6
Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten	7
Paragraaf 1 De contactpersoon	7
Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon	7
Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon	7
Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	7
Artikel 4 Verschoning	7
Paragraaf 3 De klachtencommissie	7
Artikel 5 Instelling en taken klachtencommissie	7
Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie	8
Paragraaf 4 De procedure.....	8
Artikel 7 Indienen van een klacht	8
Artikel 8 Intrekken van de klacht	9
Artikel 9 Inhoud van de klacht	9
Artikel 10 Vooronderzoek	9
Artikel 11 Hoorzitting.....	9
Artikel 12 Advies.....	9
Artikel 13 Quorum	10
Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling	10
Paragraaf 5 Besluitvorming door de rector-bestuurder	10
Artikel 15 Beslissing op advies.....	10
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen	11
Artikel 16 Openbaarheid.....	11
Artikel 17 Evaluatie	11
Artikel 18 Wijziging van het reglement	11
Artikel 19 Overige bepalingen	11
Bijlage 1: Schema klachtenproces.....	12
Bijlage 2: Algemene toelichting	13

Samenvatting

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen komen voor en worden vaak in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht wil indienen. Daarom is een klachtenregeling vastgesteld. Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap daarvan gebruik maken. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. De grondgedachte is dat beide partijen er eerst samen uit proberen te komen. De direct leidinggevende is in eerste instantie de persoon om te bemiddelen als dat niet lukt. Daarna kan een klacht bij de conrector en vervolgens bij de rector-bestuurder worden neergelegd. De vertrouwenspersoon helpt de klager om de juiste wegen te bewandelen en om het proces te bewaken.

Klachten

De klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van de rector-bestuurder en het personeel, of het nalaten daarvan, en ook op gedragingen van anderen die deel uit maken van de schoolgemeenschap (leerlingen, stagiairs).

Klachten kunnen gaan over het begeleiden van leerlingen, het toepassen van strafmaatregelen, het beoordelen van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Hoe lossen we het op?

Eenvoudige klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in de regel rechtstreeks worden opgelost door een lid van het onderwijsondersteunend personeel, de docent, de mentor of de zorgcoördinator. Als men er samen niet uitkomt kan een afdelingsleider gevraagd worden te bemiddelen. Mocht dat niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan hulp van de conrector worden ingeschakeld. Van deze klachten wordt geen registratie bijgehouden. Mochten al deze mogelijkheden niet tot een oplossing hebben geleid, dan kan men een schriftelijke klacht indienen.

Schriftelijke klachten (al of niet volgend op een mondelinge klacht) kunnen worden ingediend bij de rector-bestuurder of bij de klachtencommissie. Als de klacht de rector-bestuurder betreft kan de klacht ook worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Beheer. Het is raadzaam, voordat u een klacht indient, u te laten adviseren door een vertrouwenspersoon over de procedure of de beschrijving van de klacht. Schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan worden geregistreerd. De interne klachtenbehandeling wordt minimaal eens per jaar gerapporteerd door de directie aan de Raad van Beheer en de MR.

Strafbare feiten

Als een klacht betrekking heeft op strafbare feiten, dus feiten die in de maatschappij buiten school ook strafbaar zijn, wordt aangifte gedaan bij de politie.

In geval van een ernstig vermoeden van een strafbaar feit geldt de volgende procedure: de klager neemt eerst contact op met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon stelt na overleg met de andere vertrouwenspersoon, vervolgens de rector-bestuurder op de hoogte van het feit van de klacht (zonder in details te treden). De rector-bestuurder licht vervolgens de vertrouwensinspecteur in. Wanneer de vertrouwenspersoon dit noodzakelijk acht kan hij/zij vervolgens de rector-bestuurder volledig inlichten. De rector-bestuurder pleegt aansluitend overleg met de vertrouwensinspecteur en als deze positief adviseert, is de rector-bestuurder verplicht aangifte te doen bij justitie.

In de wet “*Houdende wijzigingen van enkele onderwijswetten in verband met onder meer bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs*”, die op 1 juli 1999 van kracht is geworden, wordt onder meer geregeld, dat bij een redelijk vermoeden van seksueel misbruik van een leerling, elk personeelslid verplicht is dit te melden bij de rector-bestuurder.

Waar hoort de klacht thuis?

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via deze klachtenregeling worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend (b.v. Commissie van Beroep VO/HBO, de Geschillencommissie WMO, de Geschillencommissie DGO, de Bezwarencommissie Functiewaardering VO, de Commissie voor Geschillen voor het Christelijk Onderwijs)

Van interne naar externe klachtenafhandeling

Als alle voorgaande stappen niet tot een oplossing hebben geleid kan een beroep worden gedaan op de externe klachtencommissie. Wij hebben daarvoor samenwerking gezocht met de Landstedegroep. Voor de samenstelling en de werkwijze van deze klachtencommissie verwijzen we naar de regelingen die gelden voor scholen die zijn aangesloten bij de Landstedegroep. Derhalve is de gedetailleerde beschrijving van deze regelingen in onze klachtenregeling weggelaten.

Het adres van de externe klachtencommissie is:

Landstedegroep t.a.v. Mw. Willemsen

(o.v.v. externe klachtencommissie)

Rechterland 1

8000 AA Zwolle

t 088-850 80 08

f 088-850 80 95

klachtenmeldpunt@landstede.nl

Mocht ook dat niet tot een oplossing hebben geleid dan kunt u zich nog wenden tot de Landelijke Commissie Onderwijsgeschillen.

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

info@onderwijsgeschillen.nl

Tot slot

De klachtenregeling waarmee ook door de klachtencommissie wordt gewerkt, beoogt een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). In de klachtenregeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in paragraaf 3;
- 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) de Raad van Beheer 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. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) de Raad van Beheer 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;
- h. benoemingsadviescommissie: een door de rector-bestuurder ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en de rector-bestuurder.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. De rector-bestuurder benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. De school beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De rector-bestuurder benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. 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/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of de rector-bestuurder.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de rector-bestuurder te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar 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/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de rector-bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 4 Verschoning

1. Een vertrouwenspersoon kan zich verschonen indien:
 - a. Hij/zij functioneel betrokken is bij een melding dan wel het indienen van een klacht;
 - b. Er tussen de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon een familierechtelijke betrekking bestaat;
 - c. Andere gronden met zich meebrengen dat in redelijkheid van de vertrouwenspersoon niet gevergd kan worden als zodanig in de betreffende zaak te fungeren.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 5 Instelling en taken klachtencommissie

1. CC de Noordgouw heeft zich in 2012 aangesloten bij de Klachtencommissie van Landstede te Zwolle.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de rector-bestuurder over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;

- b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door de rector-bestuurder te nemen besluiten.
- 4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
- 5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de rector-bestuurder schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, voor zover deze CC de Noordgouw betreffen.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

- 1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag van Landstede.
- 2. De verantwoordelijkheid voor het aanstellen van leden van de klachtencommissie berust bij het bevoegd gezag van Landstede.
- 3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 4. Personeelsleden, leden van de Raad van Beheer, alsmede ouders/voogden/verzorgers/vrijwilligers en leerlingen van CC de Noordgouw kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

Paragraaf 4 De procedure

Artikel 7 Indienen van een klacht

- 1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. de rector-bestuurder; of
 - b. de klachtencommissie; of
 - c. de voorzitter van de Raad van Beheer.
- 2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 3. Indien de klacht bij de rector-bestuurder wordt ingediend, verwijst de rector-bestuurder de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
- 4. De rector-bestuurder kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De rector-bestuurder meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de 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 de klachtencommissie of naar de rector-bestuurder. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- 6. De rector-bestuurder kan een voorlopige voorziening treffen.
- 7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de rector-bestuurder, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
- 9. De rector-bestuurder deelt de afdelingsleiders schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- 10. Indien de klacht betrekking heeft op de rector-bestuurder, wordt dezelfde procedure als hierboven beschreven gevolgd, maar treedt de voorzitter van de Raad van Beheer op in plaats van de rector-bestuurder.
- 11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en de rector-bestuurder mee.

Artikel 9 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 7, 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 aangeklaagde, en de rector-bestuurder gemeld.

Artikel 10 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de rector-bestuurder vereist.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Het verslag bevat:

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

Artikel 12 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de rector-bestuurder, 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 de rector-bestuurder.
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 rector-bestuurder.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de rector-bestuurder te treffen maatregelen.

Artikel 13 Quorum

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

Artikel 14 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.

Paragraaf 5 Besluitvorming door de rector-bestuurder

Artikel 15 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de rector-bestuurder aan de klager, de aangeklaagde 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 de rector-bestuurder met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de rector-bestuurder niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de rector-bestuurder voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 16 Openbaarheid

1. De rector-bestuurder legt deze regeling op school ter inzage.
2. De rector-bestuurder stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de rector-bestuurder, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

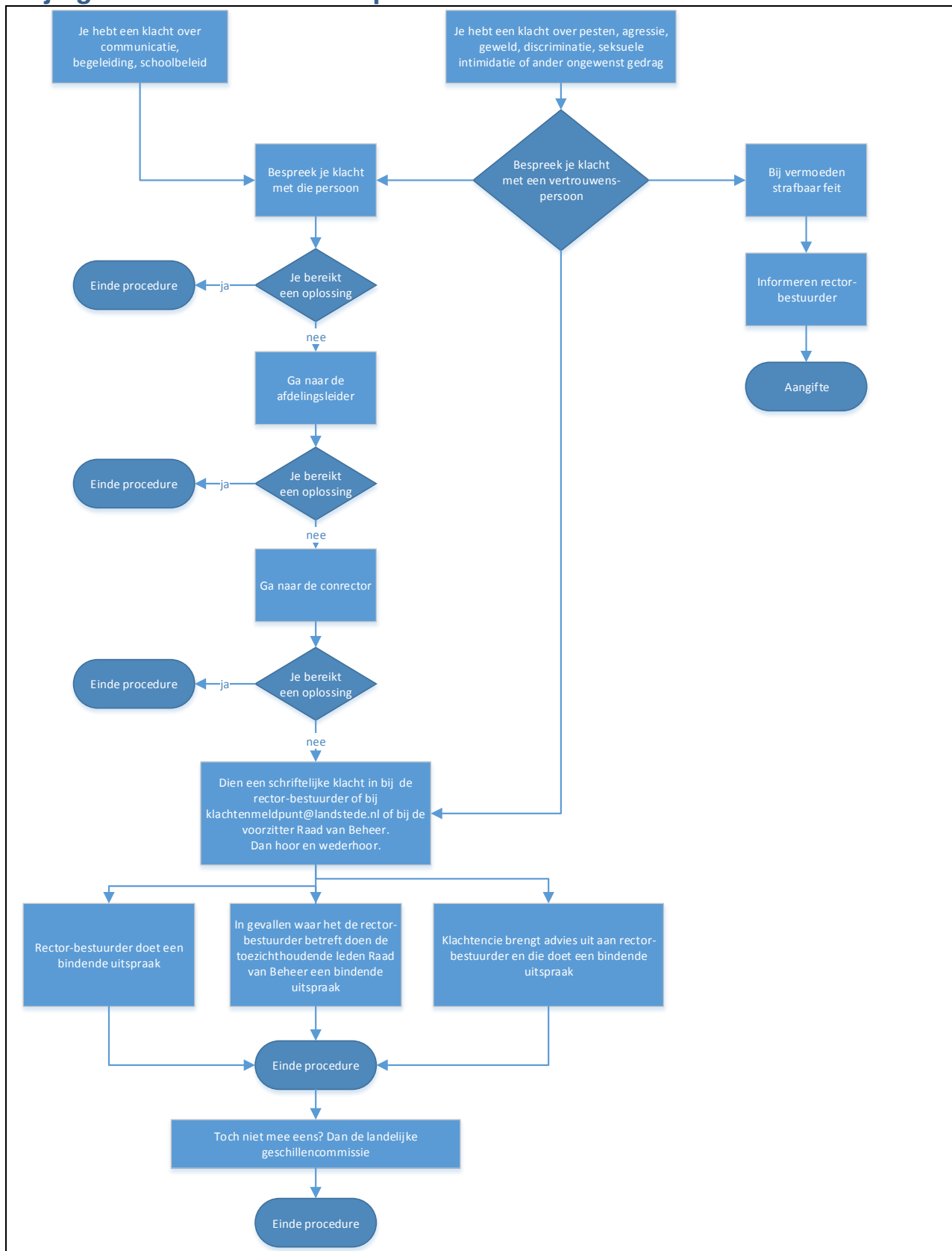
Artikel 18 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de rector-bestuurder worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 19 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de rector-bestuurder.
2. In gevallen waarin de klacht het functioneren van de rector-bestuurder betreft, beslissen de toezichthoudende leden van de Raad van Beheer.
3. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling".
5. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2016.

Bijlage 1: schema klachtenproces



Bijlage 2: Algemene toelichting

De Kwaliteitswet (wetsontwerp 25.459) geeft weer dat ouders, personeelsleden, stagiaires, leerlingen en vrijwilligers klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het rector-bestuurder en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen de rector-bestuurder en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Over de hier gepresenteerde regeling is een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties.

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). De modelregeling is een handreiking die desgewenst aangepast kan worden.

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Nogal wat schoolbesturen hebben een regeling seksuele intimidatie vastgesteld en zijn momenteel bezig om maatregelen te treffen ter voorkoming van bijvoorbeeld pesten. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen om te komen tot één modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van de rector-bestuurder 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 artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, 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.

Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van de rector-bestuurder van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een rector-bestuurder van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

Deze regeling is opgesteld voor het primair en voortgezet onderwijs, maar is ook voor andere onderwijssoorten te hanteren.

In de regeling wordt gesproken over het bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het managementstatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling binnen de Raad van Beheer, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de rector-bestuurder" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de rector-bestuurder in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

Er zijn inmiddels al heel wat besturen die met een klachtencommissie, vertrouwenspersoon en een contactpersoon werken. Deze besturen dienen ook een klachtenregeling vast te stellen die voldoet aan de Kwaliteitswet. De hier gepresenteerde regeling kan ook dan worden overgenomen. Voorts dienen deze besturen ervoor te zorgen dat de klachtencommissie zodanig is samengesteld dat zij alle in de regeling voorkomende klachten kan behandelen. Het spreekt voor zich dat gestreefd zou moeten worden naar ten hoogste één klachtencommissie per bevoegd gezag.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan de school zich aansluiten bij een regionale of (wellicht nog in te stellen) landelijke klachtencommissie. Ook in dat geval kan de hier gepresenteerde regeling worden overgenomen.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

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

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

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 de rector-bestuurder moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder d

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 school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de rector-bestuurder. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

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. De rector-bestuurder 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.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 3, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de rector-bestuurder. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de rector 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 de rector-bestuurder, 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 de rector-bestuurder 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 3, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, de rector-bestuurder en politie/justitie.

Artikel 5

De commissie wordt ingesteld door de rector-bestuurder. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van de rector-bestuurder gezamenlijk.

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan de rector-bestuurder over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Het spreekt voor zich dat de rector-bestuurder de commissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen. De rector-bestuurder wijst, ter ondersteuning van de commissie, een secretaris aan

en stelt vergaderruimte ter beschikking. De secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting geldt niet ten opzichte van de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

Voor de hoogte van de vergoeding voor de leden van de commissie kan aansluiting worden gezocht bij het Rechtspositiebesluit voor wethouders en raadsleden, bijlage vergoeding commissieleden niet zijnde raadsleden).

In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie kan de rector-bestuurder zich aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie. De Noordgouw heeft voor deze optie gekozen en zich voor wat betreft de klachtencommissie aangesloten bij de Landstedegroep.

Artikel 5, vierde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van de rector-bestuurder, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadsleden van partijen alsmede politie/justitie.

Artikel 6

De rector-bestuurder streeft zo veel mogelijk naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie. Bij de samenstelling van de commissie wordt rekening gehouden met de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.

De commissie bepaalt zelf haar werkwijze. Een aantal mogelijkheden is aan de orde:

- a. De voltallige commissie behandelt alle klachten.
 - b. De commissie stelt verschillende kamers in:
 - seksuele intimidatie;
 - agressie en geweld;
 - schoolorganisatorische zaken;
 - etc.
 - c. Per klacht wordt gezien welke commissieleden de klacht behandelen.
- De te kiezen werkwijze is afhankelijk van de omvang van de klachtencommissie en de te behandelen zaken.

Artikel 6, vierde lid

De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de commissie dienen daarom geen binding te hebben met de betrokken schoolgemeenschap.

Artikel 7, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij de rector-bestuurder 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 de rector-bestuurder 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 7, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient de rector-bestuurder aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 7, zesde lid

De rector-bestuurder 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. De rector-bestuurder moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat de rector-bestuurder heeft beslist over de klacht.

Artikel 7, achtste lid

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

Artikel 7, tiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 8

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en de rector-bestuurder zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan de rector-bestuurder.

Artikel 9, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of de rector-bestuurder anders beslist.

Artikel 10

Personeelsleden in dienst van de rector-bestuurder zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de rector-bestuurder.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan de rector-bestuurder 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 11, tweede lid

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

Artikel 15

De rector-bestuurder stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van de rector-bestuurder, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. De rector-bestuurder 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 privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacy-

overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

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

Artikel 15, 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 neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de Awb, zijn van toepassing op een besluit van de rector-bestuurder van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

Bij het openbaar en bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO-VO in acht te worden genomen.

De rector-bestuurder van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is de rector-bestuurder verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door de rector-bestuurder maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. De rector-bestuurder heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 16

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.