



# **Klachtenregeling de Passie**

Maart 2010

Na instemming GMR vastgesteld door bevoegd gezag op 16 maart 2010

## Inleiding

Scholen zijn verplicht een algemene klachtregeling te hebben. De Passie heeft er voor gekozen zich aan te sluiten bij de Besturenraad en zich daarmee verplicht haar klachtenregeling **ongewijzigd** over te nemen.

In de klachtenregeling van de Besturenraad wordt gesproken over de mogelijkheid van een *interne* afhandeling door de school bij relatief eenvoudige klachten (artikel 7, lid 3-6). De Passie maakt van deze mogelijkheid gebruik om dit type klachten snel en adequaat te kunnen afhandelen. Om de zorgvuldigheid van de interne afhandeling te waarborgen is ook hiervoor een klachtenregeling opgesteld.

## Klachtafhandeling op drie niveaus

Het eerste niveau is dat van het rechtstreekse contact tussen de partijen die ontevreden zijn over elkaars functioneren. Ouders bijvoorbeeld worden rechtstreeks in contact gebracht met leerkrachten om gezamenlijk tot een oplossing te komen. De mentor fungeert op dit niveau waar nodig als contactpersoon. De namen van contactpersonen per vestiging vindt u op [www.passie.net/algemeen/visie/klachtenregeling](http://www.passie.net/algemeen/visie/klachtenregeling).

Wanneer deze partijen niet tot een aanvaardbare oplossing komen kan de vestigingsdirecteur of sectormanager bemiddelen. Deze bemiddeling vindt pas plaats nadat de klacht schriftelijk is geformuleerd. Daarbij kan een standaard klachtenformulier worden ingevuld en bij de schoolleiding ingediend. De klager kan bij het invullen van dit formulier worden bijgestaan door een contactpersoon die door de schoolleiding is aangewezen.

Wanneer de klacht binnen de organisatie niet naar tevredenheid kan worden opgelost, zal de klager gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van de Klachtenregeling van de Besturenraad. Deze mogelijkheden zijn: bemiddeling door de vertrouwenspersoon, klachtafhandeling door bevoegd gezag of klachtcommissie. De contactpersoon kan hierover informatie verschaffen.

Het staat de klager vrij om in geval van klachten over ongewenste intimiteiten, discriminatie of agressie rechtstreeks gebruik te maken van de mogelijkheden van de Klachtenregeling van de Besturenraad. Ook ieder ander die gemotiveerd aangeeft zijn klacht buiten de organisatie behandeld te willen hebben, kan rechtstreeks gebruik maken van deze regeling (zie ook de argumenten bij de toelichting van artikel 7 lid 1 van de regeling). Verdere informatie vindt u op [www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org).

De onderstaande regeling bestaat zodoende uit twee gedeelten Het eerste deel beschrijft de klachtbehandeling **binnen** de schoolorganisatie. De artikelen van deze regeling zijn genummerd met **Romeinse cijfers**.

Het tweede deel is de Klachtregeling van de Besturenraad die we ongewijzigd hebben overgenomen inclusief de nummering van de artikelen.

Het eerste artikel van beide reglementen is vrijwel identiek en bevat begripsbepalingen. Beide reglementen worden gevolgd door een artikelsgewijze toelichting. Als bijlage bij het reglement is een standaardformulier opgenomen waarop de klager zijn klacht schriftelijk kan vastleggen en ook een checklist om tijdens de afhandeling van de klacht geen stappen over te slaan en tevens om tot een goede archivering te komen.

Deze klachtenregeling is na instemming door de GMR door het bevoegd gezag vastgesteld op 16 maart 2010.

Namens het bevoegd gezag,



G. Oosterhuis  
Dagelijks bestuurder

## REGELING VOOR DE KLACHTBEHANDELING BINNEN DE SCHOOLORGANISATIE

### ARTIKEL I

#### Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder

**a. school:** een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;

**b. commissie:** de commissie als bedoeld in artikel 4 van de Klachtregeling Besturenraad ;

**c. klager:** een ieder die deel uitmaakt, dan wel deel uitgemaakt heeft van de schoolgemeenschap, waaronder een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het onderwijzend of van het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor een school en die een klacht heeft ingediend;

**d. klacht:** een tot een klachtinstantie gericht verzoek om terzake van gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde, waaronder begrepen een klacht over seksuele intimidatie, discriminerend gedrag en agressie, een onderzoek in te stellen met het oog op tegemoetkoming aan de klacht ofwel met het oog op een bemiddelingsvoorstel, een advies of een niet-bindend behoorlijkheidsoordeel;

**e. contactpersoon:** de door de schoolleiding aangewezen medewerker die klager kan bijstaan.

**f. vertrouwenspersoon:** de externe vertrouwenspersoon (als bedoeld in artikel 3 van Klachtenregeling Besturenraad).

**g. aangeklaagde:** een ieder die deel uitmaakt, dan wel deel uitgemaakt heeft van de schoolgemeenschap, waaronder een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een student, een lid van het onderwijzend of van het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor een school en tegen wie een klacht is ingediend.

**h. vertrouwensinspecteur:** de rijksinspecteur die naast zijn/haar gewone werk een speciale taak heeft als vertrouwensinspecteur voor seksuele intimidatie.

### ARTIKEL II

#### Indienen en registreren van klachten

1. Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend.
2. Mondelinge klachten, die rechtstreeks tegen de aangeklaagde worden geuit, worden direct door de aangeklaagde afgehandeld.
3. Indien degene die de klacht ontvangt niet zelf de aangeklaagde is, dan verwijst hij de klager naar de aangeklaagde.
4. Mondelinge klachten worden alleen geregistreerd als de klager hierom vraagt. De aangeklaagde draagt hier zorg voor door de klacht schriftelijk bij de vestigingsdirecteur te deponeren.
5. Schriftelijke klachten worden ingediend bij, en geregistreerd door de vestigingsdirecteur.

### **ARTIKEL III**

#### **Hulp voor klager en aangeklaagde**

1. Een klager kan zich voor het indienen van een klacht laten informeren door de contactpersoon van de vestiging, zonodig wijst de aangeklaagde of de vestigingsdirecteur op deze mogelijkheid.
2. Een lid van het personeel dat is aangeklaagd kan zich laten bijstaan door zijn directe leidinggevende of door de personeelsfunctionaris.

### **ARTIKEL IV**

#### **De directe afhandeling**

1. Klachten worden door de aangeklaagde zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen na het indienen van de klacht afgehandeld.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht toe te lichten.
3. De klager wordt door de aangeklaagde op de hoogte gehouden van de voortgang.
4. De klager wordt geïnformeerd indien derden op de hoogte worden gebracht van de situatie.

### **ARTIKEL V**

#### **De interne bemiddeling**

1. Indien de klager directe afhandeling gemotiveerd afwijst, of indien klager en aangeklaagde niet tot een bevredigende afhandeling komen wordt de vestigingsdirecteur van de situatie op de hoogte gebracht.
2. De vestigingsdirecteur tracht door bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. De vestigingsdirecteur kan pas bemiddelen indien de klacht schriftelijk is ingediend.
4. Bij het indienen van een schriftelijke klacht kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier (bijlage 1). Indien de klager hiervan geen gebruik wenst te maken moet in elk geval alle informatie die op het klachtformulier gevraagd wordt schriftelijk bekend zijn.
5. Voor een bemiddelingspoging gelden dezelfde kwaliteitseisen als genoemd in Artikel IV (lid 1-4), met dien verstande dat ook de aangeklaagde op de hoogte wordt gehouden.

### **ARTIKEL VI**

#### **Schriftelijke informatie en vastleggen van de bevindingen**

1. Van de afhandeling van een schriftelijke klacht worden klager en aangeklaagde schriftelijk in kennis gesteld.
2. Daarbij wordt in ieder geval medegedeeld wat de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht zijn.
3. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd worden geregistreerd door de vestigingsdirecteur.

4. Van de klachtprocedure houdt de vestigingsdirecteur een dossier bij dat in elk geval bevat:
  - de schriftelijke formulering van de klacht, eventueel met een op schrift gestelde toelichting
  - de bevindingen en de conclusies uit de bevindingen
  - de schriftelijke verslaglegging van de gesprekken die tijdens de procedure hebben plaatsgevonden
  - de correspondentie die betrekking heeft op de klacht
  - de afhandeling van de klacht.

## **ARTIKEL VII**

### **Ontevreden over de interne afhandeling**

1. Indien de klager interne bemiddeling gemotiveerd afwijst of niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij gebruik maken van de Klachtenregeling van de Besturenraad (zie tevens artikel 4 van die regeling).

## **ARTIKEL VIII**

### **Klachten over seksuele intimidatie, agressie of discriminatie**

1. In afwijking van hetgeen bij dit reglement is bepaald, kan een klacht die betrekking heeft op seksuele intimidatie, agressie of discriminatie door de klager naar keuze worden ingediend bij de aangeklaagde, de contactpersoon van de vestiging, bij de schoolleiding, de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag, de klachtencommissie of de vertrouwensinspecteur ([www.onderwijsinspectie.nl/site/onderwerpen/Vertrouwensinspecteurs](http://www.onderwijsinspectie.nl/site/onderwerpen/Vertrouwensinspecteurs)).
2. Indien een dergelijke klacht binnenkomt bij een instantie binnen de schoolorganisatie wordt de vestigingsdirecteur onmiddellijk op de hoogte gebracht.
3. De vestigingsdirecteur brengt de externe vertrouwenspersoon op de hoogte en bespreekt met deze een plan van aanpak voor de afhandeling van de klacht.
4. Wanneer er bij een ingediende klacht binnen de schoolorganisatie een vermoeden is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict, wordt direct het dagelijks bestuur op de hoogte gesteld.
5. Het dagelijks bestuur doet aangifte bij de officier van justitie in geval van een vermoeden van ontucht, aanranding of een ander zedendelict. Hiervoor neemt het dagelijks bestuur contact op met de vertrouwensinspecteur voor advies en zonodig verdere begeleiding.

## **ARTIKEL IX**

### **Intrekken van klachten**

1. Indien een klacht gedurende de behandeling volgens dit reglement wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van dit reglement.
2. Indien de klacht reeds was geregistreerd wordt de intrekking tevens geregistreerd.

## **ARTIKEL X**

### **Informeren van dagelijks bestuur, medezeggenschapsraad**

1. Vestigingsdirecteuren houden het dagelijks bestuur op de hoogte van klachten waarbij zij de rol van bemiddelaar vervullen en klachten bedoeld in Artikel VIII.
2. Het dagelijks bestuur brengt het algemeen bestuur op de hoogte van klachten bedoeld in artikel VIII.
3. Met betrekking tot de afhandeling van klachten rapporteert het dagelijks bestuur tenminste eenmaal per jaar aan het algemeen bestuur en de (G)MR.

## **ARTIKEL XI**

### **Kwaliteitsverbetering**

1. Naar aanleiding van de klachten kunnen de vestigingsdirecteuren en het dagelijks bestuur gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het algemeen bestuur over kwaliteitsverbeteringen in de schoolorganisatie.

## **ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING OP DE REGELING VOOR DE KLACHTBEHANDELING BINNEN DE SCHOOLORGANISATIE**

### **Toelichting bij Artikel I**

Onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen.

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

Onder d

Deze regeling heeft betrekking op zowel mondelinge als schriftelijke klachten. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, 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 tenietgedaan 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.

Onder e

In onze school vervult de zorgcoördinator tevens de rol van contactpersoon.

### **Toelichting bij artikel II**

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Elke aangeklaagde kan kennis nemen van een mondelinge klacht en deze zelfstandig verder afhandelen. Het is ondoenlijk om van alle mondelinge klachten een registratie bij te houden. Veelal is het bij mondelinge klachten belangrijker dat zij op een snelle manier behoorlijk worden opgelost dan dat zij worden geregistreerd.

Kiest een klager ervoor om een schriftelijke klacht in te dienen dan zal er in het algemeen meer aan de hand zijn, dan indien een klacht mondeling wordt geuit. Als de klager de klacht schriftelijk indient, moet hij ook bepaalde garanties hebben dat er iets met de klacht gedaan wordt.

Registratie is het begin van een behoorlijke afhandeling.

Deze regeling gaat ervan uit dat klachten op tal van plaatsen kunnen worden ingediend. Soms rechtstreeks bij de leiding van de sector. Maar dit kan ook een ander zijn. Bijvoorbeeld de zorgcoördinator, die optreedt als contactpersoon en die onder meer met de ondersteuning van klagers is belast, of de mentor, die verantwoordelijk is voor de leerlingbegeleiding. Al deze functionarissen verwijzen de klager in eerste instantie door naar de aangeklaagde.

Indien schriftelijke klachten bij anderen dan de vestigingsdirecteur binnenkomen wordt de vestigingsdirecteur op de hoogte gebracht van de klacht.

### **Toelichting bij artikel III**

Het kan voor een klager soms moeilijk zijn om zijn klacht te formuleren. De contactpersoon helpt de klager hierbij zo nodig. De klager kan bij de contactpersoon ook terecht om onafhankelijk advies in te winnen met betrekking tot de klacht. De contactpersoon draagt er zorg voor dat informatie met betrekking tot de klacht alleen terecht komt bij degenen die met de afhandeling van de klacht zijn belast.

Indien de contactpersoon van de vestiging, in verband met een dreigende belangenverstremming, af wenst te zien van deze taak, kan in overleg met de klager een van de andere contactpersonen worden toegewezen.

Ook de aangeklaagde moet binnen de school een gesprekspartner hebben. Het is niet wijs als klager en aangeklaagde daarbij een beroep doen op dezelfde persoon. Vandaar dat de directe chef deze taak heeft. De personeelsfunctionaris neemt de taak over als de vestigingsdirecteur in de klachtsituatie de rol van bemiddelaar heeft.

### **Toelichting op artikel IV**

Dat klachten op een behoorlijke manier dienen te worden opgelost spreekt voor zich. De genoemde kwaliteitseisen zijn hierbij speerpunten, maar de opsomming is niet limitatief.

### **Toelichting op artikel V**

Bemiddelen in een onduidelijke situatie is niet zinvol. Vandaar de voorkeur voor een standaard klachtformulier. Het is evenwel denkbaar dat de klager zijn klacht al in een mail, een brief of gespreksnotitie heeft verwoord en daarom het formulier niet ook nog eens wenst in te vullen. Dan kan –in overleg met de klager– het formulier door de contactpersoon worden ingevuld op basis van het schriftelijke materiaal waarbij hiaten door de klager worden aangevuld. In elk geval moeten schriftelijk klachten zijn ondertekend door de klager.

De rol van de vestigingsdirecteur mag als volgt worden opgevat dat het zijn verantwoordelijkheid is dat er een bemiddelingspoging plaatsvindt. Hij hoeft niet persoonlijk de bemiddelaar te zijn maar mag een ander met deze taak belasten.

### **Toelichting op artikel VI**

Dit artikel geeft de garantie dat iemand die een klacht heeft ingediend ook altijd schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van de manier waarop zijn klacht is afgehandeld. De hoofdlijnen van het bemiddelingsproces worden door de vestigingsdirecteur schriftelijk vastgelegd in gespreksnotities, die aan de partijen worden voorgelegd.

### **Toelichting op Artikel VII**

Dit artikel geeft de relatie weer tussen de interne klachtbehandeling en de weg naar de klachtencommissie indien de klager meent dat aan zijn klacht geen recht is gedaan. Voordat deze weg wordt bewandeld kan de externe vertrouwenspersoon een poging doen tussen de partijen te bemiddelen (zie artikel 3, lid 4 in het tweede deel van deze klachtenregering)

### **Toelichting bij Artikel VIII**

Bepaalde klachten lenen zich niet om ingediend te worden bij of afgehandeld door de direct betrokken aangeklaagde, vanwege het delicate karakter. Dan verdient het de voorkeur deze klachten af te handelen via een speciaal traject. Indien de klacht wordt ingediend bij de vestigingsdirecteur gaat deze direct over tot een bemiddelingspoging in de zin van artikel V en VI.

Bij een (vermoeden van) seksuele intimidatie wordt in ieder geval zo spoedig mogelijk overleg gevoerd met de externe vertrouwenspersoon en de vertrouwensinspecteur.

## REGELING VOOR DE KLACHTBEHANDELING BUITEN DE SCHOOLORGANISATIE

### *Modelklachtenregeling (Besturenraad)*

#### **Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen**

##### *Artikel 1*

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. commissie: 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. 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) 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;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

#### **Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten**

##### *Paragraaf 1 De contactpersoon*

##### **Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

*Paragraaf 2*

*De vertrouwenspersoon*

**Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag 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 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 voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

*Paragraaf 3*

*De klachtencommissie*

**Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. 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.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

### **Artikel 6 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

#### *Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie*

### **Artikel 7 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
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 het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
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 het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangekend.
8. 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.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. 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, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school 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, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school 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 het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **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 het bevoegd gezag.*

### **Artikel 15 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

#### **Artikel 16 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### **Artikel 17 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

#### **Artikel 18 Wijziging van het reglement**

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

#### **Artikel 19 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 onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 16 maart 2010.

De regeling is vastgesteld door bevoegd gezag na instemming van de GMR op 16 maart 2010.

## Bijlage 1 **Klachtmeldingsformulier**

### **I. Gegevens sector waar de klacht speelt:**

Naam school:  
Naam directeur:  
Naam contactpersoon:  
Adres school:  
Postadres school:  
Postcode / plaats:  
Telefoonnummer:

### **II. Deze klacht is ingediend door klager:**

Naam:  
Woonadres:  
Postadres:  
Postcode / plaats:  
Telefoon overdag:  
Telefoon 's avonds:

Verdere gegevens klager:  
Jongen / meisje / man / vrouw<sup>1</sup>  
Leeftijd:  
Positie / functie binnen de school:  
Klas:  
Relatie tot aangeklaagde:

---

<sup>1</sup> Doorhalen wat niet van toepassing is.

**III. Deze klacht is ingediend tegen aangeklaagde<sup>2</sup>:**

Naam:  
Woonadres:  
Postadres:  
Postcode / plaats:  
Telefoon overdag:  
Telefoon 's avonds:  
Verdere gegevens aangeklaagde:  
Jongen / meisje / man / vrouw<sup>3</sup>  
Leeftijd:  
Positie / functie binnen de school:  
Klas:  
Relatie tot klager:

**IV. Omschrijving klacht**

Wilt u de klacht omschrijven in termen van concreet waarneembaar gedrag?

.....  
.....  
.....

**V. Periode / datum / tijdstip / plaats**

Periode waarin het in de klacht vermelde gedrag plaatsvond:  
Datum waarop dit gedrag plaatsvond:  
Tijdstip waarop dit gedrag plaatsvond:  
Plaats waar dit gedrag plaatsvond:

**VI. Reactie klager op gewraakte gedrag**

Heeft de klager laten merken niet van dit gedrag door aangeklaagde gediend te zijn?  
Graag een toelichting.

.....  
.....  
.....

---

<sup>2</sup> Invullen van deze gegevens voor zover deze bekend zijn.

<sup>3</sup> Doorhalen wat niet van toepassing is.

**VII. Getuigen**

Zijn er personen die getuige (kunnen) zijn geweest van de in de klacht gemelde feiten en zo ja, wie dan?

Persoonlijke gegevens getuigen<sup>4</sup>:

Naam:

Adres:

Postcode / plaats:

Telefoon overdag:

Telefoon 's avonds:

Positie / functie binnen de school:

Relatie tot klager:

Relatie tot aangeklaagde:

**VIII. Materiaal**

Is er materiaal beschikbaar dat de feiten uit de klacht kan ondersteunen en zo ja, welk materiaal is dat dan? (Denk bijvoorbeeld aan een dagboek, brieven, doktersverklaring, dossier jeugdarts, leerling-dossier enz.)

.....  
.....

**IX. Inzage (bewijs)materiaal**

Is de klager bereid dit materiaal zonodig aan de klachtencommissie ter inzage te geven?

- ja
- nee
- onder voorwaarden, namelijk

.....  
.....

---

<sup>4</sup> Invullen van deze gegevens voor zover deze bekend zijn.

**X. De klager is bij het invullen van dit formulier bijgestaan door:**

Naam:

Adres:

Postcode / plaats:

Telefoon overdag:

Telefoon 's avonds:

Positie / functie binnen de school:

Relatie tot klager:

Relatie tot aangeklaagde:

Het bovenstaande is door mij (de klager) naar waarheid ingevuld.

Datum:

Plaats:

Handtekening klager:

Handtekening ouders / wettelijke vertegenwoordiger<sup>5</sup>:

---

<sup>5</sup> Bij kinderen jonger dan 16 jaar.

## Bijlage 2 **Checklist Klachtprocedure**

---

### **Fase 1**

- Bij wie is de klacht binnengekomen?
- Op wie heeft de klacht betrekking?
- Hebben klager en aangeklaagde rechtstreeks contact gehad over de klacht?
- Welke afspraken zijn (mondeling of schriftelijk) gemaakt?
- Is de klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht te laten registreren
- Is de klager gewezen op de mogelijkheid om zich door de contactpersoon te laten bijstaan?

### **Fase 2**

- Is de klacht schriftelijk vastgelegd?
- Is alle relevante informatie bekend?
- Is de klager gewezen op de mogelijkheid om zich door de contactpersoon te laten bijstaan?
- Is voor de bemiddelingspoging met beide partijen apart doorgesproken over de gemelde feiten en de duiding daarvan?
- Is er overeenstemming bereikt over de feiten?
- Hoe vond de bemiddeling plaats?
- Welke afspraken zijn hierbij gemaakt?

### **Fase 3**

- Op welk moment is de externe vertrouwenspersoon op de hoogte gebracht?
- Welke mogelijkheden om te bemiddelen gaf de externe vertrouwenspersoon aan?
- Is de klager gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie?

### **Dossiervorming**

Zijn de volgende documenten in het klachtdossier aanwezig?

- De schriftelijke formulering van de klacht, eventueel met een op schrift gestelde toelichting
- De bevindingen en de conclusies uit de bevindingen
- De schriftelijke verslaglegging van de gesprekken die tijdens de procedure hebben plaatsgevonden
- De correspondentie die betrekking heeft op de klacht
- De afhandeling van de klacht