

Klachtenregeling van GSG Guido

Inleiding

Met het oog op de verhoging van de kwaliteit van het onderwijs zijn scholen per 1-8-1998 verplicht een algemene klachtenregeling te hebben. Voor 1-8-1998 waren we al aangesloten bij de Klachtencommissie Ongewenste Intimiteiten Gereformeerd Onderwijs, waarvoor het LVGS een modelregeling had opgesteld die uitsluitend betrekking had op het afhandelen van klachten over ongewenste intimiteiten.

Het LVGS heeft de modelregeling uitgebreid tot een algemene klachtenregeling en de Klachtencommissie Ongewenste Intimiteiten Gereformeerd Onderwijs belast met de afhandeling van alle klachten. Wij hebben er voor gekozen om ons aan te sluiten bij deze commissie en ons daarmee verplicht haar klachtenregeling **ongewijzigd** over te nemen.

In de LVGS klachtenregeling wordt gesproken over de mogelijkheid van een interne afhandeling door de school bij relatief eenvoudige klachten (artikel 7, lid 3-6). Ook de schoolleiding is van mening dat de kwaliteit van een schoolorganisatie gebaat is bij het snel en adequaat omgaan met de meer alledaagse bezwaren tegen haar doen en laten. Een interne klachtbehandeling zal wel op een zorgvuldige en voor alle partijen doorzichtige manier moeten gebeuren. Na overleg met diverse instanties (MR, vertrouwenspersonen, counselors¹) is gekozen voor onderstaande klachtenregeling die voorziet in een klachtafhandeling op drie niveaus.

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.

Wanneer deze partijen niet tot een aanvaardbare oplossing komen kan de locatiedirecteur bemiddelen. Deze bemiddeling vindt pas plaats nadat de klacht schriftelijk is geformuleerd aan de hand van een standaard klachtenformulier en bij de schoolleiding is ingediend. De klager kan bij het invullen van dit formulier worden bijgestaan door de counselor van de betreffende locatie.

Wanneer de klacht binnen de organisatie niet naar tevredenheid kan worden opgelost, zal de klager gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van de Klachtenregeling voor gereformeerd primair en voortgezet Onderwijs. Deze mogelijkheden zijn: bemiddeling door de vertrouwenspersoon, klachtafhandeling door bevoegd gezag of de klachtencommissie. De counselor 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 voor gereformeerd primair en voortgezet Onderwijs. 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).

In de onderstaande regeling is derhalve sprake van een tweeluik van regelingen. Het eerste deel beschrijft de klachtbehandeling binnen de schoolorganisatie. Deze regeling is afgeleid van een model dat de VVO heeft gepubliceerd. De artikelen van deze regeling zijn genummerd met

Romeinse cijfers.

Het tweede deel is de Klachtenregeling voor het Gereformeerd Onderwijs 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.

Voor de externe fase zijn we aangewezen op de klachtenregeling voor het Gereformeerd Onderwijs.

¹ In 2003 hebben deze deskundigen een aantal aanvullingen voorgesteld, die zijn verwerkt.

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 Gereformeerd Onderwijs ;

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 counselor van de locatie.

f. vertrouwenspersoon: de externe of interne vertrouwenspersoon (als bedoeld in artikel 3 van Klachtenregeling voor het Gereformeerd Onderwijs).

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 locatiedirecteur te deponeren.
5. Schriftelijke klachten worden ingediend bij, en geregistreerd door de locatiedirecteur .

ARTIKEL III

Hulp voor klager en aangeklaagde

1. Een klager kan zich voor het indienen van een klacht laten informeren door de counselor van de locatie, zonodig wijst de aangeklaagde of de locatiedirecteur 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 locatiedirecteur van de situatie op de hoogte gebracht.
2. De locatiedirecteur tracht door bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. De locatiedirecteur 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 locatiedirecteur.
4. Van de klachtprocedure houdt de locatiedirecteur 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 voor het Gereformeerd Onderwijs (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 (counselor), bij de schoolleiding, de interne of externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag, de klachtencommissie of de vertrouwensinspecteur.
2. Indien een dergelijke klacht binnenkomt bij een instantie binnen de schoolorganisatie wordt de locatiedirecteur onmiddellijk op de hoogte gebracht
3. De locatiedirecteur 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 bevoegd gezag op de hoogte gesteld.

5. Het bevoegd gezag doet aangifte bij de officier van justitie in geval van een vermoeden van ontucht, aanranding of een ander zedendelict. Hiervoor neemt het bevoegd gezag 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

Informereren van Centrale Directie, Bevoegd Gezag, Medezeggenschapsraad.

1. Locatiedirecteuren houden de Centrale Directie op de hoogte van klachten waarbij zij de rol van bemiddelaar vervullen en klachten bedoeld in Artikel VIII.
2. De Centraal Directeur brengt het bevoegd gezag op de hoogte van klachten bedoeld in artikel VIII.
3. Met betrekking tot de afhandeling van klachten rapporteert de Centrale Directie ten minste eenmaal per jaar aan het bevoegd gezag en de (G)MR. Ook vindt jaarlijks een gesprek plaats tussen Centrale Directie en de voorzitter van de klachtencommissie over wederzijdse bevindingen. Bij deze besprekingen blijft de anonimiteit van de klagers gewaarborgd.

ARTIKEL XI Kwaliteitsverbetering

1. Naar aanleiding van de klachten kunnen de locatiedirecteuren en de centrale directie gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het bevoegd gezag 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 counselor v.d. locatie tevens de rol van contactpersoon. Voor personeel van de ondersteunende diensten vervult de personeelsfunctionaris deze rol.

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 locatieleiding. . Maar dit kan ook bij een ander zijn. Bijvoorbeeld de counselor, 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 locatiedirecteur binnenkomen wordt de locatiedirecteur op de hoogte gebracht van de klacht.

Toelichting bij artikel III

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

Indien de counselor van de locatie, in verband met een dreigende belangenverstremgeling, af wenst te zien van deze taak, kan in overleg met de klager een van de andere counselors worden ⁵ 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 direct leidinggevende deze taak heeft. De personeelsfunctionaris neemt de taak over als de locatiedirecteur 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 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 locatiedirecteur 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 locatiedirecteur schriftelijk vastgelegd in gespreksnotities, die aan de partijen worden voorgelegd.

Toelichting op Artikel VII

Dit artikel geeft de relatie 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 te worden 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 locatiedirecteur 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

= Klachtenregeling voor het gereformeerd primair en voortgezet onderwijs

Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. school:** een school als bedoeld in *de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra, de Wet op het voortgezet onderwijs*;
- b. commissie:** de commissie als bedoeld in artikel 4;
- 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 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 de school en die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht:** een binnen of in samenhang met de onderwijssituatie tot een klachtinstantie gericht schriftelijk 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 naar de gegrondheid van de klacht;
- e. contactpersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
- 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 personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school en tegen wie een klacht is ingediend.

Artikel 2. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de potentiële klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 3. Benoeming 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 in overleg met de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.
3. Indien de klager een minderjarige leerling is van 12 jaar of ouder, worden met toestemming van de klager, de ouders/verzorgers door de vertrouwenspersoon hiervan in kennis gesteld.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon adviseert de klager. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de Klachtencommissie of het bevoegd gezag.

7. De vertrouwenspersoon 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.

Artikel 4. Instelling en taken Klachtencommissie

1. Er is een Klachtencommissie Gereformeerd Onderwijs die de gegrondheid van de klacht onderzoekt en het betreffende bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De Klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het betreffende bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
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.
4. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het LVGS en aan het GMV schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5. Samenstelling Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden alsmede hun plaatsvervangers, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door LVGS en GMV gezamenlijk. De voorzitter en diens plaatsvervanger worden in functie benoemd.
2. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie dienen voor hun benoeming schriftelijk te verklaren dat zij bereid zijn hun taken te vervullen in overeenstemming met de grondslag van de gereformeerde schoolbesturen, namelijk de Heilige Schrift als het onfeilbaar Woord van God en de drie formulieren van Eenheid.
3. De Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. In ieder geval dient juridische, medische en pedagogische of psychologische deskundigheid binnen de commissie aanwezig te zijn.
4. Van zitting in de Klachtencommissie zijn uitgesloten:
 - Contactpersonen,
 - vertrouwenspersonen,
 - onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel,
 - directieleden,
 - bestuursleden van een instelling voor Gereformeerd onderwijs,
 - leerlingen, studenten en hun ouders/voogden of verzorgers en
 - andere personenvoor zover zij betrokken zijn bij de school, waar de klacht is ingediend.
5. De Klachtencommissie kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris. Deze moet de hoedanigheid hebben verkregen van meester in de rechten op grond van een met goed gevolg afgelegd doctoraal examen in het Nederlands recht aan een Nederlandse universiteit of hogeschool. De benoeming en het ontslag van de ambtelijk secretaris vinden plaats door de Klachtencommissie na instemming van de besturen van GMV en LVGS.

Artikel 6. Zittingsduur

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

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; de Klachtencommissie is bevoegd om een ingediende klacht na deze periode alsnog in behandeling te nemen en motiveert het besluit hiertoe.
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 betreffende bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan al dan niet op advies van de Klachtencommissie een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
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 heeft ontvangen.
9. De voorzitter stelt de betrokkenen in kennis van de inhoud van de klacht en geeft hen de gelegenheid om binnen twee weken daarna schriftelijk verweer in te dienen.
10. Het bevoegd gezag deelt aan de directie van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Klachtencommissie.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8. Intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure bij de Klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de Klachtencommissie dit schriftelijk aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directie van de betrokken school mee.
2. Indien de klager de klacht intrekt, kan de Klachtencommissie besluiten de procedure al dan niet voort te zetten. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.

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;
 - d. de gronden 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, dan wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directie van de betrokken school gemeld.
6. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien:
 - a. de klacht is ingediend na de periode bedoeld in artikel 7 lid 2;
 - b. de klager een ander is, behoudens een ouder/voogd/verzorger, dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - c. de klacht reeds is onderzocht en afgehandeld;
 - d. ten aanzien van de gedraging of beslissing voor de klager bezwaar of beroep heeft opengestaan en deze daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - e. ten aanzien van de gedraging of beslissing bezwaar of beroep openstaat;
 - f. ten aanzien van de gedraging of beslissing een bezwaar- of beroepsprocedure aanhangig is of ingevolge een zodanige procedure uitspraak is gedaan.

Artikel 10. Vooronderzoek

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 een hoorzitting.
2. Personeelsleden in dienst van een betreffend bevoegd gezag 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 het betreffende bevoegd gezag.

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. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager en aan de aangeklaagde.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij naar het oordeel van de Klachtencommissie zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten.
3. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de Klachtencommissie bepalen, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager of de aangeklaagde kan worden afgezien indien de klager of aangeklaagde 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 betreffende 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 behalve aan het bevoegd gezag ook schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
4. De Klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

5. Het advies van de Klachtencommissie gaat vergezeld van het verslag van de hoorzitting.

Artikel 13. 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 14. 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 directie 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.
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, de directie van de betrokken school 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 maatregelen.

Artikel 15. 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 16. Evaluatie

De regeling wordt voor 2005 door LVGS en GMV geëvalueerd. Betrokkenen bij de gereformeerde scholen kunnen hiertoe voorstellen indienen.

Artikel 17. Wijziging van de regeling

Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door het LVGS en GMV gezamenlijk, na overleg met de Klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende wettelijke bepalingen.

Artikel 18. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslissen LVGS en GMV gezamenlijk.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gereformeerd onderwijs".
4. Deze regeling is in werking getreden op 1 augustus 1998 en gewijzigd per 1 augustus 2001.

Aldus vastgesteld te Zwolle, augustus 2001

ALGEMENE TOELICHTING OP DE REGELING VOOR DE KLACHTBEHANDELING BUITEN DE SCHOOLORGANISATIE

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459).

De inwerkingtreding van deze Kwaliteitswet betekende onder meer dat de schoolbesturen per 1 augustus 1998 verplicht zijn om een klachtenregeling vast te stellen. Volgens de wet kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft onder andere een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling kunnen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen ontvangen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

De klachtenregeling is afgeleid van de modelregeling waarover een akkoord is bereikt tussen landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en organisaties voor bestuur en management in het onderwijs. Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen hebben LVGS en GMV er voor gekozen om te komen tot één klachtenregeling; deze geldt zowel voor het primair als voor het voortgezet onderwijs. De regeling is breder dan de wet voorschrijft. Naast ouders en leerlingen kan ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij een geschillencommissie, niet via de klachtenregeling voor het Gereformeerd primair en voortgezet onderwijs worden ingediend.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directie en het bevoegd gezag, dient invoorkomende gevallen daarvoor in de plaats 'de directie' te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de betreffende directie in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

Inmiddels werken de besturen in het Gereformeerde onderwijs met een Klachtencommissie, vertrouwenspersonen en contactpersonen. Voor de schoolbesturen die zich hebben aangesloten bij de Klachtencommissie Gereformeerd Onderwijs is afwijking van deze regeling niet mogelijk. Dit is ter voorkoming van discrepantie tussen klachtenregelingen van schoolbesturen en de werkwijze van de Klachtencommissie. Voorts hebben LVGS en GMV ervoor gezorgd dat de landelijke Klachtencommissie zodanig is samengesteld dat zij alle in de regeling voorkomende klachten kan behandelen. Dit is gerealiseerd door de samenstelling van de commissie af te stemmen op de soorten klachten die kunnen worden aangemeld. Het maakt tenslotte verschil uit, of de klacht seksuele intimidatie betreft dan wel bijvoorbeeld over het onvoldoende cara vrij zijn van de school.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder heeft 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 een Klachtencommissie.

Over de benoeming van de contactpersonen en de vertrouwenspersonen overlegt het bevoegd gezag met de

(G)MR. Het bevoegd gezag kan afwijken van de voorstellen van de (G)MR. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de (G)MR moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

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

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING OP DE REGELING VOOR DE KLACHTBEHANDELING BUITEN DE SCHOOLORGANISATIE

Artikel 1 onder c

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

Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij een school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij die school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag ervan. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. Er dient voor te worden gewaakt, dat de contactpersoon de rol van vertrouwenspersoon gaat vervullen. De contactpersoon biedt de mogelijkheid van eerste opvang binnen een school met een verwijzingsfunctie naar de betreffende regelingen voor klachten en naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bevoegd gezag ten minste één 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. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: een vrouw en een man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverlagend zijn om te kunnen klagen bij een persoon van het zelfde geslacht.

Artikel 3, tweede lid

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

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directie 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:

- a. geen klacht in te dienen,
- b. de klacht in te dienen bij de Klachtencommissie,
- c. de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel
- d. aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Artikel 3, achtste lid

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

Artikel 4

De commissie is ingesteld door het LVGS en het GMV. De Klachtencommissie functioneert in ieder geval voor alle scholen van de aangesloten bevoegde gezagen.

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het betreffende bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Artikel 4, derde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de Klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

Artikel 5

Bij de samenstelling van de commissie wordt rekening gehouden met de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. Tevens wordt gestreefd naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de Klachtencommissie. 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;
 - etc.
- c. Per klacht wordt bezien welke commissieleden de klacht behandelen. De te kiezen werkwijze is afhankelijk van de omvang van de Klachtencommissie en de te behandelen zaken.

Artikel 5, vierde lid

De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de commissie dienen daarom geen binding te hebben met de aangesloten scholen en schoolbesturen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5, vijfde lid

De ambtelijk secretaris is belast met de administratief-juridische werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de ambtelijk secretaris van de commissie van beroep, van de geschillencommissie etc.

Artikel 7, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de Klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de Klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet.

Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de Klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de Klachtencommissie te vragen.

Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de Klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 7, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient een bevoegd gezag aan de Klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld. Uiteraard stelt het bevoegd gezag de klager van de mogelijkheid om deze wens te uiten, tijdig op de hoogte.

Artikel 7, zesde lid

Een bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het op non-actief stellen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Een bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat een bevoegd gezag 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 de naam, het adres en de woonplaats van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "NAW-gegevens 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 het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag.

Artikel 9, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de Klachtencommissie of het betreffende bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 10

Personeelsleden in dienst van een betreffend bevoegd gezag 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 het betreffende bevoegd gezag.

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 het betreffende bevoegd gezag wordt opgenomen.

Indien aan het horen van deskundigen kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het LVGS vereist.

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

De Klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord. Uitgangspunt is, dat partijen elkaars uitspraken direct vernemen.

Artikel 14

Indien de klacht al of niet op grond van het advies van de Klachtencommissie door het betreffende bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard, kan dat bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Klachtencommissie.

Artikel 14, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende wettelijke bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. Voor het bijzonder onderwijs zijn de bepalingen van de betreffende CAO's van toepassing.

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 het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door een bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Een bevoegd gezag 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.

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 counselor 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 counselor 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

KLACHTMELDINGSFORMULIER

I. Gegevens locatie 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 / vrouw²

Leeftijd:

Positie / functie binnen de school:

Klas:

Relatie tot aangeklaagde:

III. Deze klacht is ingediend tegen aangeklaagde³:

Naam:

Woonadres:

Postadres:

Postcode / plaats:

Telefoon overdag:

Telefoon 's avonds:

Verdere gegevens aangeklaagde: Jongen / meisje / man / vrouw⁴

²Doorhalen wat niet van toepassing is.

³Invullen van deze gegevens voor zover deze bekend zijn.

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.

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

VII. Getuigen

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

Persoonlijke gegevens getuigen⁵:

Naam:

Adres:

Postcode / plaats:

Telefoon overdag:

Telefoon 's avonds:

Positie / functie binnen de school:

Relatie tot klager:

Relatie tot aangeklaagde:

⁴Doorhalen wat niet van toepassing is.

⁵Invullen van deze gegevens voor zover deze bekend zijn.

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 zonedig aan de klachtencommissie ter inzage te geven?

- ja
- nee
- onder voorwaarden, namelijk

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

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 vertegenwoordiger⁶:

⁶ Bij kinderen jonger dan 16 jaar.