



STICHTING
SWALM & ROER
voor onderwijs en opvoeding

klachtenregeling

Het bevoegd gezag van **stichting Swalm en Roer**

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs,
de Wet op de expertisecentra en
de Wet op het voortgezet onderwijs;

gehoord
de (voorlopige) gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

heeft in de vergadering van 14 mei 2008
de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vastgesteld.

Inhoudsopgave

Blz.

1.	Begripsbepalingen	4
2.	Behandeling van de klacht	5
	2.1. De contactpersoon	
	2.2. De vertrouwenspersoon	
	2.3. De klachtencommissie	
	2.4. De procedure bij de klachtencommissie	
	2.5. Besluitvorming door het bevoegd gezag	
3.	Slotbepalingen	9
	Artikelsgewijze toelichting	10
	Bijlage 1: Klachtenprocedure	16
	Bijlage 2: klachtenprocedure landelijke geschillencommissie	17
	Bijlage 3: art. 14 Wet Primair Onderwijs (klachtenregeling)	21
	Bijlage 4: samenstelling landelijke klachtencommissie	22

1. BEGRIPSBEPALINGEN

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.

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 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 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.

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 sluit zich, na hierover instemming verkregen te hebben van de Gemeenschappelijke MedezeggenschapsRaad, aan bij de landelijke klachtencommissie.
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 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 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 stichting Swalm en Roer voor onderwijs en opvoeding.**"
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2008

De regeling is vastgesteld op 16 mei 2008 per besluit van het College van Bestuur met nummer: Organisatie 2008-002.

Drs. Th.P.H. Timmermans, voorzitter CvB

A.J.T.M. Uiting, lid CvB

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. 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 verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. 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. 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: 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 het bevoegd gezag. 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 directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

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

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

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, zevende lid

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

Artikel 4

De commissie wordt ingesteld door het bevoegd gezag. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk.

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

Het spreekt voor zich dat het bevoegd gezag de commissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen. Het bevoegd gezag 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.

In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie kan het bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

Artikel 4, vierde 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

Het bevoegd gezag 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 5, vierde lid

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

Artikel 5, zesde lid

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep, van de ombud-scommissie, 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 gereede 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 het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 7, zesde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 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 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 bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 10

Personeelsleden in dienst van het 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 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 bevoegd gezag 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

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie.

De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de desbetreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

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

Artikel 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 het bevoegd gezag 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.

Het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het 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.

Klachtenprocedure

klager \longleftrightarrow aangeklaagde

contactpersoon

vertrouwenspersoon *)

klachtencommissie \longrightarrow

1. Mededeling aan (binnen vijf werkdagen na ontvangst van klacht);
 - a. klager
 - b. aangeklaagde
 - c. bevoegd gezag **)
2. Binnen vier weken na ontvangst klacht hoorzitting
3. Binnen vier weken na hoorzitting advies aan bevoegd gezag
4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies (inclusief reactie mogelijkheid aangeklaagde)
Besluit aan:
 - a. klager
 - b. aangeklaagde
 - c. klachtencommissie
 - d. directie school

*) Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen.

***) Bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen.

Procedure (landelijke klachtencommissie)

Procedure op school en bij de klachtencommissie

Procedure op school

Indien er sprake is van een klacht raadt de klachtencommissie altijd aan om allereerst de klacht zelf te bespreken met degene tegen wie uw klacht gericht is of met de schoolleiding. U zet uw klacht pas door als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

Volgens de klachtenregeling op uw school zult u in de meeste gevallen met uw klacht daarna terecht komen bij:

1. de contactpersoon van de school, en vervolgens
2. (de vertrouwenspersoon van) het bestuur

Samen met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten met uw klacht hogerop te gaan. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

Indien de klacht helemaal niet op school besproken is zal de klachtencommissie u in eerste instantie terugverwijzen!

Procedure bij de commissie

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de Commissie. Indien het voor de klager onmogelijk is om zo'n brief op te stellen, is het ook mogelijk de klacht mondeling in te dienen. Het secretariaat van de klachtencommissie maakt dan een verslag en stuurt dit ter ondertekening toe.

Het is dus niet mogelijk een klacht per email in te dienen. De klachtencommissie zal altijd om een handtekening vragen.

In principe stelt de klager zijn of haar klaagschrift zelf op: in klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- a. de naam en het adres van de klager
- b. een precieze omschrijving van de klacht
- c. de naam en het adres van de verweerder (school, en evt. aangeklaagde)
- d. de dagtekening en ondertekening.

Tevens ontvangt de commissie graag alle schriftelijke correspondentie die van belang is om uw klacht te verduidelijken.

Indien het klaagschrift één van de genoemde zaken niet bevat, geeft de voorzitter de klager bepaalde termijn geven dit verzuim te herstellen. Indien deze termijn wordt overschreden, dan kan de Commissie besluiten de klacht helemaal niet in behandeling te nemen.

Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen

Zo snel mogelijk na ontvangst van het klaagschrift krijgt klager hiervan een ontvangstbevestiging. Dit is niet hetzelfde als de beslissing om de klacht in behandeling te nemen. Daarover beslist de Commissie apart.

In de meeste gevallen wordt de behandelprocedure na twee weken in werking gezet. Deze begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder(s). Dit zijn in ieder geval de directie en het bestuur.

Vervolgens laat de Commissie het bevoegd gezag (het bestuur), de schoolleider en eventueel de aangeklaagde van de betrokken school weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. Hierbij vraagt de commissie om inlichtingen. Gevraagd wordt aan bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde om aan te geven wat er allemaal is gedaan om de klacht binnen de school op te lossen. De verweerders dienen binnen 14 werkdagen op de klacht te reageren.

Doorsturen stukken

Alle brieven en documenten die u aan de commissie stuurt zijn openbaar voor de partijen. Dit betekent dat alle stukken die de Commissie ontvangt gekopieerd worden en ongewijzigd aan alle partijen die bij de klacht betrokken zijn gestuurd worden.

Geheimhouding

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Zowel directie, contactpersonen, vertrouwenspersonen als bevoegd gezag moeten een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen.

Hoorzitting

Zodra de commissie alle stukken heeft ontvangen plant zij een hoorzitting. Deze zitting wordt gehouden in Utrecht, Rotterdam, Groningen of Leeuwarden en vindt 's avonds vanaf 19.00 plaats. De hoorzitting wordt binnen 4 à 6 weken na ontvangst van het reactie van de verweerders (aangeklaagden) gepland.

Tijdens de hoorzitting wordt klager samen met het bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde uitgenodigd om aanwezig te zijn. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De samenstelling van de commissie zal afhangen van de aard van de klacht.

Getuigen en deskundigen

Zowel de voorzitter als partijen kunnen getuigen of deskundigen oproepen cq meebrengen voor de zitting. Als de Commissie zelf getuigen en deskundigen oproept, meldt zij dit aan partijen. Partijen moeten de door hen gewenste getuige of deskundige uiterlijk drie werkdagen voor de zitting bij de Commissie aanmelden. De Commissie kan dan de wederpartij hierover nog informeren. Overigens kan de Commissie afzien van het horen van getuigen of deskundigen indien zij dat horen niet zinvol (meer) acht. Tijdens de zitting kan de Commissie tot de conclusie komen dat zij voldoende informatie heeft gekregen.

Bij getuigen kunt u denken aan personen van binnen of buiten de schoolgemeenschap die bij een bepaalde gebeurtenis aanwezig zijn geweest of zelf een soortgelijke ervaring hebben gehad of anderszins betrokken zijn geweest bij de voorliggende klacht.

Bij deskundigen kan het gaan om iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst, een onderzoeksbureau, een schoolarts, of anderen.

Procedure ter zitting

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder de gelegenheid:

- a. Hun belangen voor te dragen of door een gemachtigde te doen voordragen
- b. Getuigen en deskundigen te doen horen
- c. Zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.

a. Horen klager en verweerder

Klager en verweerder (of hun gemachtigden) krijgen ter zitting de gelegenheid het woord te voeren en vragen van de Commissie te beantwoorden en na het horen nogmaals het woord te voeren.

Als klager of verweerder zelf niet verschijnt ter zitting, maar diens gemachtigde wel, moet de laatste zijn voorzien van een schriftelijke lastgeving alvorens hij of zij namens die partij het woord mag voeren.

b. Getuigen en deskundigen te doen horen

Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en deskundigen, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of deskundige vragen te stellen.

c. Zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon

Het is partijen toegestaan één iemand mee te brengen als vertrouwd persoon. Deze dient voor persoonlijke ondersteuning en mag op de zitting niet het woord voeren.

Indien u wilt dat een u vertrouwd persoon ook gehoord wordt, dient u deze persoon aan te melden als getuige of deskundige (zie verder getuigen en deskundigen).

Gescheiden horen

Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager of verweerder de voorzitter heeft verzocht om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen en de voorzitter de daarvoor aangevoerde redenen gewichtig genoeg vindt. De reden kan zijn dat een confrontatie tussen partijen risicovol is of traumatiserend kan zijn. Indien er sprake is van een klacht die betrekking heeft op seksueel misbruik of seksuele intimidatie zal er altijd gescheiden gehoord worden.

Ook zonder een dergelijk verzoek kan de Commissie zelf beslissen tot het gescheiden horen van partijen.

In het geval een minderjarige partij is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.

Als er sprake is van gescheiden horen, is het aan de gemachtigde van ieder der partijen wel toegestaan het horen van de wederpartij bij te wonen. In dit geval is het dus zinvol over een gemachtigde te beschikken.

Schriftelijke behandeling

Het Reglement van de klachtencommissie maakt het mogelijk dat de Commissie besluit een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen, tenzij klager of verweerder naar het oordeel van de fungerend voorzitter gegronde bezwaren tegen schriftelijke behandeling inbrengen. Dan volgt er alsnog een behandeling ter zitting.

Bij schriftelijke behandeling krijgt verweerder de normale termijn voor het indienen van een verweerschrift en vervolgens klager twee weken de tijd op dit verweerschrift te reageren (= repliek). De reactie van klager brengt de Commissie ter kennisname van verweerder, die daarop weer binnen twee weken kan reageren (= dupliek). Van deze dupliek zendt de Commissie klager een afschrift. Na sluiting van de schriftelijke behandeling volgt de procedure voor het vaststellen van het advies.

Advies

De Commissie beraadslaagt in besloten vergadering over het advies dat zij over de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de zitting (of na beëindiging van schriftelijke behandeling, zie Schriftelijke behandeling,) van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op.

Termijn vaststellen advies

Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De fungerend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Inhoud advies

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

1. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
2. Het kan aanbevelingen bevatten aan het bevoegd gezag voor te treffen maatregelen.

Het advies wordt getekend door de fungerend voorzitter en de dienstdoend secretaris.

Bekendmaken advies

De Commissie zendt haar advies toe aan alle partijen.

Na de klachtbehandeling door de klachtencommissie

Beslissing bevoegd gezag

Het laatste dat de klachtencommissie met de klacht doet is het toezenden van haar advies aan het bevoegd gezag van uw school. Dit bevoegd gezag moet op grond van de Wet zowel klager als de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van dit advies, schriftelijk meedelen of:

- a. het het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt
- b. het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Mogelijkheden van beroep

Tegen het advies van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.

ARTIKEL 14 VAN DE WET OP HET PRIMAIR ONDERWIJS

Klachtenregeling

1. Ouders dan wel verzorgers, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.
2. Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. Deze regeling vermeldt in ieder geval:
 - a. de instelling van een klachtencommissie, die klachten behandelt,
 - b. de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht
 - c. de termijn waarbinnen de klager een klacht kan indienen en
 - d. de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel, bedoeld in het zesde lid, en hoe bij noodzakelijke afwijking van deze termijn wordt gehandeld.
3. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.
4. Deze regeling
 - a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag en
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
5. de klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid
 - a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
 - b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.
7. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
8. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
9. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie.

SAMENSTELLING Landelijke Klachtencommissie

Voorzitter en plaatsvervangers

mr H.C. Naves, coördinerend vice-president rechtbank Rotterdam
mr A.A. Lycklama à Nijeholt, rechter plv.
mw. mr E.I. Batelaan-Boomsma, rechter
mr Joh.C. Westmaas, burgemeester Meppel

Secretarissen/griffiers

mw. mr A. de Visser, jurist
mw. mr B. Jongedijk-Eijsink, advocaat
mw. mr F.J.H. Stevens, jurist
mw. mr A.A. Jopse, jurist
mw. mr M. Mulder-Das, jurist

Commissieleden

drs K.M.P.A.M. Hàbryka, huisarts
mw. drs R. ter Veen-Zielhuis, voormalig schoolpsychologe
mw. mr W. van Blitterswijk-Dansberg, rechter plv.
drs L. van Noort, voormalig rector
mw. drs M. Hoogenkamp, pedagoog/onderwijskundige
mw. mr M. Iedema, officier van justitie
drs K.B. Visser, onderwijskundige
dhr. A.T. Huizer, voormalig directeur basisschool
mw. mr. W. Taal, mediator/procesbegeleider

Commissieleden Noordelijke Klachten

mr F.J. Agema, rechter
dhr M.S. Veldstra, consultant
mr F.E. Kronemeijer, jurist
mw mr P. ten Cate-Visser, jurist
dhr. B. Visser, voormalig docent lerarenopleiding basisonderwijs/vertrouwenspersoon
mw drs G. Moes-ten Brug, arts jeugdgezondheidszorg
dhr W.J.L. Feitsma, trainer, docent sociale vaardigheden
mr. W.R.van der Velde, advocaat