



# KLACHTENREGELING

## **De klachtenregeling**

### **1. Kwaliteitswet**

De Kwaliteitswet, die op 1 augustus 1998 is ingegaan, schrijft scholen een aantal instrumenten voor die de kwaliteit van het onderwijs moeten handhaven en verbeteren. Naast het schoolplan en de schoolgids is de klachtenregeling een van deze instrumenten.

### **2. Doel en uitgangspunten van de klachtenregeling**

De klachtenregeling zoals die is beschreven in de Kwaliteitswet, gaat uit van een aantal doelstellingen. De ouders en leerlingen hebben met deze regeling een (wettelijke) mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen. De school kan via de klachtenregeling signalen ontvangen over de kwaliteit van het geboden onderwijs en daarmee zijn voordeel doen. Tenslotte beoogt de regeling de communicatie tussen leerlingen, ouders en school te bevorderen.

Bij het vaststellen van de klachtenregeling is uitgegaan van een aantal regels. Er is gekozen voor een kaderregeling, zodat iedere school de vrijheid heeft om een regeling op te stellen die aansluit bij de grootte van de school, de opzet en het type. De klachtenregeling moet laagdrempelig zijn. Het is de bedoeling dat de klachten over de gang van zaken in de school tussen leerlingen, personeel en schoolleiding in eerste instantie onderling worden opgelost. Als dit niet kan door de aard van de klacht of als een klacht niet naar tevredenheid is behandeld, dan kan men in het uiterste geval een beroep doen op de klachtencommissie. In de wet is geen omschrijving gegeven van het soort klachten dat binnen de regeling behandeld kan worden. Er wordt alleen vermeld dat de klachten betrekking hebben op een gedraging (of het nalaten van een gedraging) of op een beslissing (of het nalaten van het nemen van een beslissing). Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, worden langs die lijn afgehandeld.

### **3. De model-klachtenregeling**

Bij de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet hebben de landelijke organisaties van ouders, personeel, schoolleiders en besturen een modelklachtenregeling opgesteld. Hiermee wordt een invulling gegeven aan de klachtenregeling zoals de Kwaliteitswet die voorschrijft. Voor de scholen die aangesloten zijn bij De Viermaster hebben we ervoor gekozen deze model -klachtenregeling over te nemen. De reikwijdte van de model -klachtenregeling is groter dan wettelijk is voorgeschreven: naast iedereen die bij een school betrokken is, kunnen ook ex-leerlingen een klacht indienen of aangeklaagd worden. Voorts worden in beginsel alleen klachten in behandeling genomen die worden gemeld binnen een jaar, nadat de situatie waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over de inrichting van de schoolorganisatie, geweld, discriminerend gedrag en seksuele intimidatie.

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

### **4. Wettelijke bepalingen**

In de wet is een aantal bepalingen opgenomen waaraan een klachtenregeling moet voldoen:

#### *4.1 Instellen van een klachtenregeling*

Het bevoegd gezag moet een regeling treffen voor de behandeling van klachten.

#### *4.2 Klachtencommissie*

Het bevoegd gezag stelt een klachtencommissie in. Deze commissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter. De werkwijze van de commissie wordt vastgelegd, evenals de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend en de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel meldt.

#### *4.3 Toelichten van de klacht*

De klager en aangeklaagde krijgen de gelegenheid om hun standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten. Zij kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bij staan of zich laten vertegenwoordigen.

#### *4.4 Verwerking van de klacht*

De klachtencommissie vormt zich een oordeel of de klacht wel of niet gegrond is en deelt dit schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag, wel of niet vergezeld van aanbevelingen. Het bevoegd gezag meldt binnen vier weken aan de commissie of hij het eens is met de uitspraak en of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke. Het bevoegd gezag is niet verplicht de uitspraak van de commissie over te nemen. De klachtencommissie heeft een adviserend karakter.

#### *4.5 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 contactpersonen, vertrouwenspersonen als bevoegd gezag moeten een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de behandeling van een klacht in hun bezit zijn gekomen.

#### *4.6 Financiering*

Voor de financiering van de klachtenregeling heeft het ministerie van Onderwijs in het primair en het voortgezet onderwijs per leerling per jaar beschikbaar gesteld. Scholen dienen dit bedrag te gebruiken voor het instandhouden van een eigen klachtenregeling of het af te dragen aan de klachtencommissie waarbij zij zijn aangesloten.

### **5. Klager, klacht en aangeklaagde**

Volgens de modelregeling kan vrijwel iedereen die bij de school betrokken is een klacht indienen of aangeklaagd worden: een (ex-)leerling, ouders/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker, een directielid, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger of iedere andere persoon die (tijdelijk) deel uitmaakt van de schoolgemeenschap. Een klacht gaat over gedrag of een beslissing (of het nalaten van gedrag of niet nemen van een beslissing) van de aangeklaagde en moet volgens de modelklachtenregeling binnen een jaar, nadat het feit waarover de klacht gaat zich heeft voorgedaan, worden ingediend.

Voor het indienen van een klacht moet gebruik worden gemaakt van een formulier. Dit formulier is te vinden in bijlage 2.

### **6. Contactpersoon en vertrouwenspersoon**

Een belangrijk verschil tussen de modelklachtenregeling en de wettelijk vastgestelde regeling, is dat de modelklachtenregeling de aanstelling van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon voorschrijft.

Op elke school wordt tenminste een contactpersoon benoemd. Er kan voor gekozen worden om zowel een man als een vrouw als contactpersoon te benoemen. Het bestuur benoemt

tenminste een vertrouwenspersoon. De voorkeur gaat daarbij uit naar een onafhankelijke, externe persoon. Indien gekozen wordt voor zowel een mannelijke als een vrouwelijke vertrouwenspersoon is het bijkomend voordeel is dat er een vertrouwenspersoon beschikbaar is voor de klager en voor de aangeklaagde.

Elke school vermeldt in de Schoolgids naam, adres en telefoonnummer van de contact- en vertrouwenspersoon.

### *6.1 Contactpersoon*

De contactpersoon is het aanspreekpunt binnen een school voor ieder die een klacht wil indienen. Hij of zij verwijst de klager naar de vertrouwenspersoon. De contactpersoon moet het vertrouwen hebben van alle bij de school betrokken partijen. Per school wordt minstens een contactpersoon aangesteld.

### *6.2 Vertrouwenspersoon*

De vertrouwenspersoon gaat bij een ingediende klacht eerst na of het mogelijk is door bemiddeling een oplossing te bereiken of dat er aanleiding is om formeel een klacht in te dienen. Als dit laatste het geval is, begeleidt de vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure. De vertrouwenspersoon kan de klager verwijzen naar externe instanties die hulp kunnen bieden. Ook wanneer de vertrouwenspersoon aanwijzingen heeft van een misstand, maar er geen concrete klacht wordt ingediend, kan hij dit melden aan de klachtencommissie of het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon geeft het bevoegd gezag advies over beslissingen of maatregelen, ook wanneer hier niet om gevraagd wordt. Het bestuur en de dagelijkse leiding zijn niet verplicht dit advies over te nemen. Omdat de vertrouwenspersoon onafhankelijk moet zijn, verdient het aanbeveling een extern iemand aan te stellen, bijvoorbeeld via de Arbodienst of de GGD. Ook bijvoorbeeld deskundige ouders van oud-leerlingen en ex-bestuursleden komen hiervoor in aanmerking.

### *6.3 Klachtencommissie*

Als de vertrouwenspersoon tot de conclusie is gekomen dat een onderlinge oplossing niet mogelijk is, dan helpt hij de klager bij het indienen van de klacht bij ofwel het bevoegd gezag ofwel de klachtencommissie. De keuze om een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie is aan de klager. De vertrouwenspersoon kan ook zelf de klacht indienen (al dan niet op verzoek of in opdracht van de klager). In ons geval wordt de klacht dan gemeld bij de landelijke klachtencommissie van de Besturenraad. De reglementen van deze klachtencommissie zijn als bijlage opgenomen.

## **7. Procedure**

### *7.1 Regels en eisen*

De procedure die volgt als iemand een klacht heeft ingediend, moet aan bepaalde regels voldoen. Zowel het bestuur als de klachtencommissie moeten deze regels in acht nemen bij de behandeling van een klacht. De klachtencommissie van de Besturenraad heeft de regels opgenomen in haar huishoudelijk reglement. Het gaat hier bijvoorbeeld over de termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend en de termijn waarbinnen een commissie een uitspraak moet doen. Maar ook over de vorm waarin een klacht moet worden ingediend. Daarnaast gelden de volgende eisen van behoorlijk procesrecht.

### *7.2 Beginsel van hoor en wederhoor*

De klager en de aangeklaagde moeten allebei voldoende gelegenheid hebben gehad om hun standpunt te verduidelijken. Zowel schriftelijk, als mondeling tijdens belegde zittingen.

### *7.3 Onpartijdigheid*

Het bevoegd gezag en de klachtencommissie moeten onbevooroordeeld tegenover de partijen en de klacht staan en moeten beide partijen gelijk behandelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat een lid van de klachtencommissie niet op een of andere wijze verbonden

mag zijn aan de school of het bestuur dat bij de klacht betrokken is. Aan de partijen wordt bekendgemaakt wie in de commissie zitting hebben. Als een van de partijen twijfelt aan de onpartijdigheid van een van de leden van het bevoegd gezag of van de commissie en deze twijfel blijkt gegrond, dan kunnen deze personen niet meer betrokken zijn bij het onderzoek.

#### *7.4 Vertrouwelijk*

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht om gegevens met een vertrouwelijk karakter, geheim te houden.

#### *7.5 Gemotiveerd advies*

Als de commissie naar aanleiding van een klacht een advies uitbrengt, dan moet dit advies goed en helder worden gemotiveerd. De partijen moeten de gedachtengang van de aangedragen feiten tot aan het advies kunnen volgen.

### **8. Bijstand of vertegenwoordiging**

Het kan zijn dat een partij zich tijdens de procedure laat bij staan door iemand anders, bijvoorbeeld een raadsman of raadvrouw. Ook kan een partij zich laten vertegenwoordigen. In het eerste geval is de betrokkene persoonlijk aanwezig, in geval van vertegenwoordiging heeft de betrokkene of de betrokken partij iemand gemachtigd zijn of haar zaak waar te nemen. De partij hoeft hierbij zelf niet aanwezig te zijn.

### **9. Kosten**

De commissie brengt de partijen geen kosten in rekening. Het is de bedoeling dat scholen de vergoeding die zij per leerling voor het handhaven van de klachtenregeling ontvangen, als contributie overdragen aan de klachtencommissie waarbij zij zijn aangesloten. Als een commissie deskundigen inschakelt, dan moet zij hiervoor toestemming vragen aan het betreffende schoolbestuur. Deze kosten komen in principe voor rekening van het schoolbestuur.

### **10. Duur van de procedure**

In de klachtenregeling en in het reglement van de commissie staan de termijnen vermeld waarbinnen een klacht wordt ingediend, waarbinnen partijen hun stukken moeten indienen en waarbinnen de commissie haar besluit en advies bekendmaakt. Het is gebruikelijk dat de commissie vier weken na sluiting van het onderzoek haar advies bekendmaakt. In deze periode kunnen geen nieuwe stukken meer worden ingediend. Op verzoek kan aan een van de partijen uitstel worden verleend, bijvoorbeeld voor het aanleveren van de stukken. Ook kan de commissie besluiten om de procedure voor kortere of langere tijd aan te houden om zo de partijen de tijd te geven op een andere manier tot een oplossing te komen. Als er bij een bepaalde zaak spoed vereist is, kan de commissie kort na het onderzoek aan de partijen een mondeling of schriftelijk dictum uitbrengen: een oordeel in verkorte vorm. De secretaris van de klachtencommissie is het aanspreekpunt voor vragen over de procedure. Op vragen die inhoudelijk op de klacht ingaan, mag de secretaris tijdens de procedure geen antwoord geven.

### **11. Advies**

In het advies deelt de commissie schriftelijk aan de partijen (klager, aangeklaagde en bestuur) mee of zij de klacht wel of niet gegrond vindt. Verder is de motivatie opgenomen op grond waarvan de commissie (op basis van de feiten) tot haar advies is gekomen. Er kunnen aanbevelingen aan het bestuur in staan om maatregelen te treffen. Het bestuur of de schoolleiding is niet verplicht het advies en de aanbevelingen op te volgen, maar kan zelf

een afweging maken of het advies en de aanbevelingen worden overgenomen. Uiteraard moet een schoolbestuur afwijking van het advies van de klachtencommissie goed motiveren. Tenslotte zijn de namen en woonplaatsen vermeld van de betrokken partijen, de namen van eventuele gemachtigden en de namen van de leden van de commissie die het advies hebben vastgesteld.

## **12. De meld- en aangifteplicht**

Sinds 1 juli 1999 is er wetgeving van kracht die specifiek gericht is op de bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie: de meld- en aangifteplicht. De meld- en aangifteplicht heeft invloed op de manier waarop de klachtenregeling wordt toegepast. In dit hoofdstuk komen eerst de voorschriften van de meld- en aangifteplicht aan de orde. Daarna wordt ingegaan op de manier waarop met (vermoedens van) zedendelicten wordt omgegaan binnen het kader van de klachtenregeling.

### *12.1 Meldplicht*

Volgens de wet moet een personeelslid dat op enigerlei wijze kennis draagt van een vermoeden van een seksueel misdrijf jegens een minderjarige leerling gepleegd door iemand die met taken ten behoeve van de school is belast, hier direct melding van maken aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag dat op enigerlei wijze bekend is geworden met een dergelijk vermoeden (via een personeelslid of op een andere wijze), meldt dit direct aan de vertrouwensinspecteur. Enkele termen zullen we verduidelijken.

### *12.2 Vermoeden*

Uit de jurisprudentie/parlementaire geschiedenis blijkt dat zelfs bij de grootste twijfel of het geringste vermoeden van een delict melding moet worden gemaakt.

### *12.3 Seksueel misdrijf, misdrijf tegen de zeden*

Onder een misdrijf tegen de zeden wordt verstaan: verkrachting, ontucht of aanranding en het tonen van pornografische afbeeldingen aan kinderen. Artikel 249 van het Wetboek van Strafrecht is met name van belang voor het onderwijs. Hierin is sprake van degene die ontucht pleegt met een aan zijn opleiding toevertrouwde minderjarige'.

### *12.4 Ten behoeve van de school belaste personen*

Dit betreft in elk geval alle personen die een dienstverband met de school hebben, tijdelijk of vast. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook uitzendkrachten, schoonmaakpersoneel en administratief medewerkers. Daarnaast gaat het ook om alle andere personen die taken hebben op school, zoals stagiaires, vrijwilligers, bestuurders en ouders.

### *12.5 Vertrouwensinspecteur*

Per sector in het onderwijs zijn bij de onderwijsinspectie vertrouwensinspecteurs aangesteld. Zij vormen een aanspreekpunt voor iedereen die bij de school betrokken is: ouders, leerlingen, schoolleiders, schoolbesturen, vertrouwenspersonen. De vertrouwensinspecteurs geven advies en bieden bijstand en begeleiding bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte. Een vertrouwensinspecteur heeft geen aangifteplicht en moet alle informatie die hij of zij bij de uitoefening van de functie krijgt, geheim houden. Hierdoor wordt de drempel om contact te zoeken laag gehouden. De adressen en telefoonnummers van de vertrouwensinspecteurs zijn in de bijlage opgenomen.

De meld- en aangifteplicht geldt ook voor zedendelicten die buiten de school plaatsvinden. De wet is bijvoorbeeld van toepassing wanneer een leerkracht en een (minderjarige) leerling elkaar buiten de school en buiten de schooltijden ontmoeten en er een vermoeden is van zedendelicten.

### *12.6 Aangifteplicht*

De wet schrijft voor dat het bevoegd gezag verplicht is aangifte te doen bij politie of justitie als het met de vertrouwensinspecteur tot de conclusie is gekomen dat er een redelijk vermoeden is van een seksueel misdrijf jegens een leerling. Vervolgens moet het bevoegd gezag de ouders van de leerling, de mogelijke dader en de vertrouwenspersoon op de hoogte stellen van de aangifte.

## **13. Toepassing van de meld- en aangifteplicht en de klachtenregeling**

Een contactpersoon of vertrouwenspersoon die door het verhaal van een klager het vermoeden krijgt van een zedenmisdrijf, moet hiervan melding maken bij het bevoegd gezag. Het kan zijn dat een klager dit niet wil. Deze situatie is te voorkomen door via goede informatie in bijvoorbeeld de schoolgids potentiële klagers te informeren over de meld- en aangifteplicht. Een andere mogelijkheid is het aanstellen van een externe contact- of vertrouwenspersoon. Deze is immers geen ten behoeve van de school met taken belast persoon zoals in de wetgeving is vermeld. Toch is het de vraag of door het aanstellen van een externe vertrouwenspersoon de meld- en aangifteplicht omzeild kan worden. Immers, ook op een externe vertrouwenspersoon rust de morele verplichting om bij vermoeden van een zedenmisdrijf actie te ondernemen.

## **14. Strafrecht en arbeidsrecht**

Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor de gang van zaken in de school en ook als werkgever voor het gedrag van de werknemers. Dat wil zeggen dat het bevoegd gezag - los van de klachtenprocedure en een eventuele strafrechtelijke procedure - deze verantwoordelijkheid dient te nemen. Het kan dus zijn dat in een strafrechtelijke procedure het vermoeden van een zedendelict niet kan worden bewezen, maar dat een schoolbestuur als gevolg van zijn verantwoordelijkheid als werkgever arbeidsrechtelijke maatregelen neemt. Bijvoorbeeld als aangetoond kan worden dat de gedragingen van een docent in strijd zijn met diens pedagogische verantwoordelijkheid.

Onze school is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie Besturenraad te Voorburg

## Schema klachtenprocedure

Klager heeft het recht zijn klacht te laten starten bij fase 1, 2, 3 of 4 afhankelijk van de zwaarte van de klacht.

- Fase 1:** Klager bespreekt de klacht rechtstreeks met de betrokkene/aanklaagde
- Fase 2:** Wanneer het probleem niet is opgelost, bespreekt de klager de klacht met de contactpersoon (naam/adres contactpersoon staan vermeld in de schoolgids)
- Fase 3:** Wanneer het probleem nog niet is opgelost dan:
- A. verwijst de contactpersoon de klager terug naar de betrokkene/aangeklaagde voor een gesprek
  - en/of B. verwijst de contactpersoon de klager door naar de directeur voor een gesprek
  - en/of C. verwijst de contactpersoon de klager door naar de vertrouwenspersoon voor een gesprek (naam/adres vertrouwenspersoon staan vermeld in de schoolgids)
- Fase 4** Wanneer het probleem nog niet is opgelost heeft klager opnieuw een gesprek met de vertrouwenspersoon

Klager kan een officiële klacht indienen bij de algemeen directeur of de klachtencommissie (gegevens klachtencommissie staan vermeld in de schoolgids)

De klachtencommissie:

1. doet binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht mededeling hiervan aan klager, aangeklaagde en bevoegd gezag
2. houdt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een hoorzitting
3. brengt binnen 4 weken na de hoorzitting een advies uit aan het bevoegd gezag

Het bevoegd gezag/ de alg. dir. neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit over het advies en deelt dit besluit inclusief de evt. maatregelen mee aan de klager, aan de aangeklaagde, aan de klachtencommissie en aan de directie van de school.

<b>Klachtenregistratieformulier</b>	
telefonisch/mondeling/schriftelijk	
aangemeld door, datum	
naam klager	
adres klager	
contactpersoon/ vertrouwenspersoon	
aard van de klacht	
acties ondernomen n.a.v. de klacht	
oplossing van de klacht	
berichtgeving over afhandeling	
datum	
afgehandeld door	
handtekening	
akkoord klager	
handtekening	
bevoegd gezag (voorzitter)	
Handtekening	