

## **Algemene Klachtenregeling Stichting Quadraam**

## INHOUD

---

Woord vooraf

- 1 Aanhef
- 2 Begripsbepalingen
- 3 Behandeling van de klachten
- 4 Slotbepalingen
- 5 Algemene toelichting
- 6 Artikelsgewijze toelichting
- 7 Bijlage met overzicht van namen / adressen

### Woord vooraf

Het bestuur heeft een klachtenregeling opgesteld, die voor alle scholen onder het bestuur van toepassing is. In deze regeling kunt u lezen wat er voor afspraken zijn gemaakt over de behandeling van klachten. U kunt de klachtenregeling van de website ([www.quadraam.nl](http://www.quadraam.nl)) downloaden of opvragen via email ([bestuur@quadraam.nl](mailto:bestuur@quadraam.nl)) of telefonisch via 0316-251830.

De klachtenregeling geeft aan, dat u met uw klacht eerst terecht kunt bij:

1. de contactpersoon van de school, en vervolgens
2. een van beide externe vertrouwenspersonen van het bestuur, mevrouw Van Oosteren (Tel. 024-3607103), e-mail: [oosteren@xs4all.nl](mailto:oosteren@xs4all.nl) of de heer Hofland (Tel. 024-6416668), e-mail: [hofland-hulshof@hotmail.com](mailto:hofland-hulshof@hotmail.com).

### Klachttrajecten

In de praktijk blijkt dat klachten grofweg in twee categorieën kunnen worden onderverdeeld: klachten over schoolorganisatorische zaken en klachten over machtsmisbruik (seksuele intimidatie, discriminerend gedrag en agressie, geweld en pesten). Dit onderscheid is van belang, omdat het omgaan met een klacht verschilt naar de aard van de klacht.

Bespreek klachten over schoolorganisatorische zaken (beoordeling, begeleiding, aanpak in de klas, veiligheid gebouw enz.) in eerste instantie met het betreffende personeelslid. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de schoolleiding. In beide gevallen zal samen met u en uw kind gezocht worden naar mogelijke oplossingen. Indien de school niet naar wens omgaat met de klacht, kunt u contact opnemen met een van de externe, onafhankelijke vertrouwenspersonen of met de Landelijke Klachtencommissie.

Bij (vermoeden van) machtsmisbruik is het effect op de betrokkenen aanzienlijk en is het vaak niet mogelijk of wenselijk de klacht eerst te bespreken met de betreffende persoon. U en uw kind kunnen in dit geval dan direct contact opnemen met de interne contactpersoon. Hij/ zij zorgt voor eerste opvang en zal contact opnemen met een van onze externe, onafhankelijke vertrouwenspersonen. U en uw kind kunnen ook zelf meteen contact opnemen met een van de externe vertrouwenspersonen. Samen wordt gekeken hoe verder te gaan en of er wellicht hulpverlening nodig is voor de leerling en/of de ouders. Samen met de externe vertrouwenspersoon kunt u besluiten met uw klacht hogerop te gaan. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder een van de externe vertrouwenspersonen in te schakelen. U kunt dan direct contact opnemen met een landelijke klachtencommissie:

Landelijke Klachten Commissie VO,  
postbus 85191, 3508 AD Utrecht,  
telefoon 030-2809590,  
e-mail:  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
webadres:  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

De landelijke organisaties voor ouders in het onderwijs hebben een brochure geschreven over het voorkomen van klachten: 'Een goed gesprek voorkomt erger'. De tekst van de brochure is te vinden op de website van deze organisaties: [www.lobo.nl](http://www.lobo.nl), [www.nko.nl](http://www.nko.nl), [www.ouders.net](http://www.ouders.net), [www.voo.nl](http://www.voo.nl).

College van Bestuur Quadraam.

## Klachtenregeling Quadraam

### 1. Aanhef

Het bevoegd gezag van de Stichting Quadraam- gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs - gehoord hebbende de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling voor de onder haar bevoegd gezag vallende scholen vast

### 2. Begripsbepalingen

#### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in 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. externe 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. rector/directeur: rector/directeur van een van de onder de stichting vallende scholen.
- i. bevoegd gezag: Het College van Bestuur;
- j. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde benoemingsadviescommissie waarin vertegenwoordigers van ouders/leerlingen, personeel en bestuur zitting hebben.

### **3. Behandeling van de klachten**

#### **Paragraaf 1. De contactpersoon**

##### **Artikel 2**

##### **Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere locatie ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De directie van de scholen draagt een of meerdere contactpersonen voor.
3. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding<sup>1</sup> van alle zaken die hij/zij in zijn/haar hoedanigheid van contactpersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding blijft na beëindiging van de taak van contactpersoon van kracht.

#### **Paragraaf 2. De externe vertrouwenspersoon**

##### **Artikel 3**

##### **Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. In dat verband hoort de externe vertrouwenspersoon de klager en de aangeklaagde. De externe 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 externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

---

<sup>1</sup> Onverlet latend de wettelijk vastgelegde meldingsplicht

### **Paragraaf 3. De klachtencommissie**

#### **Artikel 4**

##### **Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Quadraam heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie van de Landelijke klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC)
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.

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

#### **Artikel 5**

##### **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 externe 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 schriftelijk mee dat zij een klacht binnen redelijke termijn onderzoekt. Het bevoegd gezag deelt de rector/directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 6**

### **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 rector/directeur van de betrokken school mee.

## **Artikel 7**

### **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 5, 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 rector/directeur van de betrokken school gemeld.

## **Artikel 8**

### **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 9**

### **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 in het algemeen plaats binnen twee maanden 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 externe 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 10**

### **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 oordeelschriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de rector/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 11**

### **Quorum**

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

## **Artikel 12**

### **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 13**

### **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 rector/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.
4. De beslissing van het bevoegd gezag is met redenen omkleed en wordt schriftelijk meegedeeld aan klager, aangeklaagde en de klachtencommissie.



#### **4. Slotbepalingen**

##### **Artikel 14**

##### **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 15**

##### **Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd. Daarna elke vier jaar.

##### **Artikel 16**

##### **Wijziging van het reglement**

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

##### **Artikel 17**

##### **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 Quadraam'.
4. Deze regeling treedt in werking op 4 februari 2009

*De regeling is vastgesteld door het College van Bestuur na instemming GMR op 3 februari 2009.*

## 5. Algemene toelichting

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).

Schoolbesturen zijn verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de wetgeving kan 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, als mede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. .

Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen te komen tot één model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Quadraam heeft ervoor gekozen de oude Klachtenregeling van 1998 en het Reglement Bestrijding en Preventie Seksuele Intimidatie, eveneens daterend uit 1998 te integreren in de nieuwe nu voorliggende Algemene Klachtenregeling.

Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder 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.

De 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. De daarvoor te hanteren procedure is vastgelegd in de interne klachtenprocedure waarover de scholen beschikken. 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 de aard van de klachten betreft waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 5, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend. Deze regeling is opgesteld voor het primair en voortgezet onderwijs, maar is ook voor andere onderwijssoorten te hanteren.

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

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie heeft het bevoegd gezag Quadraam zich aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de GMR instemmingsrecht

toe.

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

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, 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 stagiairs 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 **behalve voor personeel: dat kan zich rechtstreeks tot de externe vertrouwenspersoon van de stichting wenden**. Het is van belang dat de contactpersoon 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 of meer onafhankelijke vertrouwensperso(n)en te

benoemen en per school een of meer interne contactperso(n)en(en). De externe 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 externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. Het bestuur zal zich bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon of personen laten adviseren door een benoemingsadviescommissie. De externe 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 externe 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 externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, derde lid**

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de rector/directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. De aldaar te nemen stappen zijn vastgelegd in de interne klachtenprocedure waarover de scholen beschikken.

De externe 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 externe 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 externe 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe 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**

Quadraam heeft zich aangesloten bij de Klachtencommissie van de Landelijke klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

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

#### **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, 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 externe 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 5, vierde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### **Artikel 5, 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 5, 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 5, 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 6**

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 7, vierde lid**

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

## **Artikel 8**

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 9, 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 13, eerste lid**

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 privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacy-overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door 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 13, derde lid**

De bepalingen van de CAO VO dienen in acht te worden genomen.

Het bevoegd gezag heeft zich verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of één aan 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.

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 14

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de externe vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder of op de website van het bestuur en de scholen worden opgenomen.

---

### Contactpersonen

#### Voor de leerlingen:

Contactpersoon, mentor of afdelingsleider/afdelingsdirecteur/ afdelingsmanager

#### Voor het personeel:

De externe vertrouwenspersoon van Quadraam of de direct leidinggevende.

---

### Klachtencommissie Quadraam

Stichting Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: (030) 2809590

E-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

---

### Vertrouwensinspecteur onderwijsinspectie:

Adres:

Postbus 2730

3500 GS Utrecht

Centraal meldnummer: 0900 1113111

---

### Vertrouwensinspecteur van de arbeidsinspectie

Adres:

Postbus 9018

6800 DX Arnhem

Tel.: 026 3557111