

Klachtenregeling Stichting Kolom

juni 2022



Vastgesteld door CvB op 16-05-2022

Besproken in RvT op 28-03-2022

Instemming GMR op 20-04-2022

Inwerkingtreding per 1 juni 2022

Evaluatie voor 1 juni 2026

Inhoudsopgave

Klachtenregeling Stichting Kolom	1
Woord vooraf	3
Voorkomen van klachten	3
Interne en externe vertrouwenspersoon	3
Klachtencommissie	3
Positie vertrouwenspersoon	3
Artikel 1: Begripsbepaling	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	4
Artikel 4: Benoeming en taken van de interne en externe vertrouwenspersoon	4
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling	5
Artikel 6: Het indienen van een klacht	5
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	5
Artikel 8: De klachtencommissie	6
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	6
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	6
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan	6
Artikel 12: Vertrouwelijkheid	6
Artikel 13: Evaluatie	6
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	6
Artikel 15: Overige bepalingen	6
Algemene toelichting	7
Mediation	7
Klachten waarvoor aparte regeling bestaat	7
Meldplicht voor personeelsleden bij mogelijk zedenmisdrif	7
Meldplicht in relatie tot de klachtenregeling	7
Aangifteplicht voor het bevoegd gezag	8
Artikelsgewijze toelichting	9
Bijlage 1 Stroomdiagram klachtbehandeling	12

Woord vooraf

Met deze klachtenregeling voldoet Stichting Kolom aan de wettelijke verplichting om maatregelen te treffen voor de behandeling van klachten. Deze regeling is gebaseerd op de model klachtenregeling van de PO-Raad en VO-Raad van mei 2021 die is opgesteld in samenwerking met AOb, AVS, CNV, LAKS, Ouders en Onderwijs, Stichting Onderwijsgeschillen en de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

Voorkomen van klachten

Belangrijk voor het voorkomen van klachten of het vroeg oplossen van problemen is de interne organisatie van het vertrouwenswerk op school. Daarom is binnen Kolom op iedere school een interne vertrouwenspersoon aanwezig.

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. In dit contact kunnen meningsverschillen en problemen voorkomen, waaruit klachten kunnen ontstaan. Meestal worden deze in onderling overleg opgelost. Wanneer u een meningsverschil of klacht heeft, bespreekt u dit in principe met degene tegen wie de klacht zich richt. Komt u er samen niet uit, dan kunt u het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. In dat geval, of als u met de directie niet tot een oplossing komt, kunt u een gesprek met de interne vertrouwenspersoon aanvragen. In de meeste gevallen leidt dit tot een oplossing. Als ook hiermee uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost kunt u een gesprek aanvragen met het College van Bestuur van Stichting Kolom.

De wijze waarop de school klachten behandelt staat vermeld in de schoolgids, met daarbij de contactgegevens van de interne en externe vertrouwenspersoon.

Interne en externe vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon kunnen u ondersteunen bij het vinden van de door u gewenste route om uw klacht weg te nemen. De interne vertrouwenspersoon is vaak voor ouders en leerlingen toegankelijk en laagdrempelig. Als het ongewenst gedrag, racisme of machtsmisbruik betreft en het vertrouwen in de school in het geding is, wordt vaak gebruik gemaakt van de externe vertrouwenspersoon.

De interne en externe vertrouwenspersoon zijn geen klachtbehandelaren, maar aanspreekpunt en begeleider/ondersteuner van de klager. De vertrouwenspersoon zorgt er voor dat de klager gehoord wordt en bekijkt samen met de klager de mogelijkheden om de klacht weg te nemen. Ouders, leerlingen en personeelsleden kunnen desgewenst aanspraak maken op ondersteuning van de vertrouwenspersoon bij klachtbehandeling. De externe vertrouwenspersonen staat de klager desgewenst bij tijdens de klachtbehandeling of kijkt of bemiddeling mogelijk is. De ervaring leert dat het optreden van de externe vertrouwenspersoon bijdraagt om klachten in een vroeg stadium op te lossen en de gang naar de klachtencommissie te voorkomen.

Klachtencommissie

Soms is een meningsverschil van dien aard, dat u uw klacht wilt voorleggen aan een onafhankelijke beoordelaar. Die mogelijkheid heeft u middels de klachtencommissie waarbij Stichting Kolom is aangesloten; de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) in Den Haag (zie artikel 8). Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Een nadeel is dat de procedure lang duurt en veel van alle betrokkenen vraagt.

Positie vertrouwenspersoon

In het vernieuwde model is de positie van de vertrouwenspersoon verstevigd. De vertrouwenspersoon moet een onafhankelijke positie hebben en hij dient niet uit hoofde van zijn taak benadeeld te worden. De medezeggenschap heeft in het model een rol gekregen bij de benoeming van de vertrouwenspersoon. Daarmee is de model klachtenregeling ook in lijn met de 'Wet vertrouwenspersonen' die momenteel als wetsvoorstel bij de Tweede Kamer in behandeling is. Dit wetsvoorstel heeft eveneens als doel om de positie van de vertrouwenspersoon te verstevigen.

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van Stichting Kolom stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school vallende onder Stichting Kolom;
2. Bevoegd gezag: Stichting Kolom;
3. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. Klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. Interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

Artikel 4: Benoeming en taken van de interne en externe vertrouwenspersoon¹

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.

¹ Bij Stichting Kolom is één externe vertrouwenspersoon benoemd en op iedere school een interne vertrouwenspersoon.

6. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. Een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. Afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. De dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De 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 heeft zijn scholen aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 394, 3440 AJ Woerden, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl
3. Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne en externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Kolom'.
3. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op

Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Mediation

Naast klachtbehandeling door de klachtencommissie (GCBO) middels hoor en wederhoor van partijen, gevolgd door een uitspraak: gegrond of ongegrond en gekoppeld aan een advies biedt de klachtencommissie ook mediation aan. Bij mediation zoeken partijen onder leiding van een of twee mediators samen een oplossing voor de ontstane conflictsituatie. De oplossing wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. In tegenstelling tot een klachtenprocedure brengt mediation niet of nauwelijks schade toe aan de relatie tussen partijen.

Klachten waarvoor aparte regeling bestaat

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en procedure mogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Voor een klacht inzake de verwerking van persoonsgegevens kunt u zich wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming. Indien de klacht naar de mening van betrokkene door Stichting Kolom niet correct is afgewikkeld, kan hij zich wenden tot de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie hiervoor ons privacyreglement.

Meldplicht voor personeelsleden bij mogelijk zedenmisdrif

De wet verplicht personeelsleden vanaf juli 1999 om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij, op welke manier dan ook, informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrif gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling. Het is niet voldoende om zich te wenden tot een tussenpersoon, zoals een lid van de schoolleiding. Het personeelslid is ervoor verantwoordelijk dat de informatie het bevoegd gezag bereikt. Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen. Ook is denkbaar dat het slachtoffer of zijn ouders een schadeclaim indienen tegen deze persoon, als door diens zwijgen het seksueel misbruik heeft kunnen voortduren.

Meldplicht in relatie tot de klachtenregeling

De meldplicht geldt voor alle personeelsleden. Ook interne vertrouwenspersonen die binnen hun taakuitoefening informatie krijgen over vermeende zedendelicten, hebben als personeelslid de verplichting om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren. Interne vertrouwenspersonen kunnen zich in dit geval niet op hun geheimhoudingsplicht beroepen. Als de klacht over een mogelijk zedenmisdrif bij de klachtencommissie binnenkomt waarin een personeelslid zitting heeft, dan zal dit personeelslid eveneens aan zijn wettelijke meldplicht moeten voldoen. Op deze manier wordt



bereikt dat zo snel mogelijk onderzoek plaatsvindt door justitie en politie. Het belang van een onderzoek op heel korte termijn is evident.

Externe vertrouwenspersonen die niet tot het onderwijspersoneel behoren, hebben geen meldplicht bij een vermoeden van strafbare feiten. De externe vertrouwenspersoon dient de klager wel te wijzen op de mogelijkheid van het doen van aangifte bij politie of justitie. Desgewenst verleent de externe vertrouwenspersoon bijstand bij het doen van aangifte. Daarnaast kan de externe vertrouwenspersoon de klager en, indien van toepassing, diens ouders uitnodigen om de schoolleiding te informeren.

Aangifteplicht voor het bevoegd gezag

In de wet is vastgelegd welke procedure het bevoegd gezag moet volgen als het op enigerlei wijze informatie krijgt over een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling (vermoeden van een strafbaar feit).

In alle gevallen verplicht de wet het bevoegd gezag om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel om een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Onder het begrip redelijk vermoeden wordt verstaan dat elk redelijk denkend persoon tot eenzelfde oordeel zou komen als hij kennis had van dezelfde feiten en omstandigheden. Is de conclusie van het overleg dat er sprake is van een redelijk vermoeden, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte. Mogelijke bedenkingen van betrokken ouders en leerlingen ontslaat het bevoegd gezag niet van de verplichting tot het doen van aangifte. De wet stelt in dit geval het algemeen belang boven dat van individuele betrokkenen. Voorop staat dat een herhaling van het seksueel misbruik wordt voorkomen.

Te doorlopen stappen voor een aangifte

- Schoolleider/personeelslid/trouwenspersoon krijgt informatie en meldt dit aan het Bevoegd gezag - kennis van strafbaar feit;
- Bevoegd gezag overlegt met vertrouwensinspecteur - redelijk vermoeden van strafbaar feit;
- Bevoegd gezag informeert (ouders van) klager en aangeklaagde dat aangifte wordt gedaan;
- Bevoegd gezag doet aangifte bij justitie of politie.

Vervolgstappen

Is het besluit tot aangifte genomen, dan moet nog een reeks van vragen worden beantwoord. De vertrouwensinspecteur kan het bevoegd gezag hierbij adviseren.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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. Daarom is in artikel 6, derde 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfkraacht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon 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. De interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen / instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Indien er sprake is van een vermoeden van een zedenmisdrijf, valt dat onder de meld- en aangifteplicht. Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" van toepassing. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bevoegd gezag een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen.

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 voeren.

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.

Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

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 4, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4, achtste lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar



onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid van de Wet op het primair onderwijs (WPO), artikel 24b, zevende lid van de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en artikel 23, zevende lid van de Wet op expertisecentra (WEC).

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Voor het mbo is over de inhoud van deze bepaling niets in de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) en de Wet op ondernemingsraden (WOR) geregeld. Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 15

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

De regeling is voor het eerst vastgesteld op 24 januari 2006 en daarna

- gewijzigd op 12 juni 2007
- gewijzigd op 1 augustus 2009
- gewijzigd op 1 juni 2011
- gewijzigd op 1 april 2013
- gewijzigd op 1 juni 2019
- gewijzigd op 1 mei 2022

Bijlage 1 Stroomdiagram klachtbehandeling

