

***scala***  
college



**coenecoop**  
**college**

KLACHTENREGELING

STICHTING SCALA COLLEGE EN COENECOOP COLLEGE

Het bevoegd gezag van de stichting Scala College en Coenecoop College gelet op artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs - gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad - stelt de volgende klachtenregeling vast.

## **HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN**

### **Artikel 1**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. Bevoegd gezag: college van bestuur Stichting Scala College en Coenecoop College;
  - c. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4, zijnde de landelijke klachtencommissie;
  - d. 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;
  - e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - g. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - h. 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;
  - i. 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.

### **Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één interne 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. In geval van belangenverstrengeling kan de vertrouwenspersoon vervangen worden.
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 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.
9. De Stichting beschikt tevens over een externe vertrouwenspersoon die wordt ingeschakeld indien de klacht niet via de interne kanalen kan worden afgehandeld.
10. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voordracht van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en het college van bestuur.
11. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de te goeder trouw uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Paragraaf 3: De klachtencommissie**

#### **Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie**

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

1. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een landelijke klachtencommissie. 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.
2. 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.
3. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Paragraaf 4: De procedure bij een klacht**

#### **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 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 6: 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 7: 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.

#### **Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag**

##### **Artikel 8: 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 nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Het bevoegd gezag informeert terstond de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad in het geval de klachtencommissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

### **HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 9: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op elke school ter inzage op de website.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### **Artikel 10: Evaluatie**

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

#### **Artikel 11: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van het instemmingsrecht van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.

#### **Artikel 12: 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 onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 9 oktober 2020.

De regeling is vastgesteld op 8 oktober 2020.

## **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).

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen 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 om te komen tot één modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. 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.

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1 en artikel 6.

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 ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een bevoegd gezag van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

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. Dat is afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur of de rector en het college van bestuur. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur of rector namens het bevoegd gezag optreedt.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de 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.



## Artikelsgewijze toelichting

- **Artikel 1 onder d**

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 stagiaires en leraren in opleiding.

- **Artikel 1 onder e**

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 tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

- **Artikel 2**

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze perso(o)nen het vertrouwen geniet(en) van alle bij de school betrokken partijen. Hij/zij is/zijn voor de uitvoering van zijn/hun taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De contactperso(o)n(en) kan/kunnen uit hoofde van de uitoefening van zijn/hun 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 het bevoegd gezag en politie/justitie.

- **Artikel 5, vierde lid**

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

- **Artikel 5**

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 6, 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 7**

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 privacyoverwegingen 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 7, derde lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. 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 9**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en gepubliceerd op de website van beide scholen.

## Afhandeling van klachten

De school kent een leerlingenstatuut dat in samenwerking met de leerlingenraad tot stand is gekomen, waarin de meeste rechten en plichten van leerlingen zijn opgenomen en waarop leerlingen en anderen in de school zich zo nodig kunnen beroepen.

Daarnaast zijn er een aantal gedragsregels die aan het begin van elk schooljaar aan de leerlingen worden meegedeeld en in het Vademecum (jaarprogramma) worden opgenomen.

Van ouders verwacht de school dat zij eraan meewerken dat hun kinderen de schoolregels zo goed mogelijk nakomen en dat zij hun steun geven aan datgene wat de school doet om een positief leef- en leerklimaat in de school te scheppen.

Voor het **indienen** en het **afhandelen van klachten** heeft de school een regeling die in hoofdlijnen op het volgende neerkomt:

De school heeft als doelstelling klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze op een effectieve manier te worden behandeld. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel eenvoudig van aard zijn en in principe binnenschools kunnen worden opgelost.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan door leerlingen, ouders en personeel tegen eenieder worden geuit. Van de persoon die de klacht ontvangt, mag verwacht worden dat hij of zij de geëigende weg bewandelt om tot bespreking en, zo mogelijk, tot een oplossing te komen. Van deze klachten zal geen registratie worden bijgehouden, omdat dit ondoenlijk is. Bovendien is deze fase zo informeel dat registratie niet wenselijk is.

Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn van een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de aangeklaagde.

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de vestigingsdirecteur/rector. Alvorens een schriftelijke klacht in te dienen bestaat de mogelijkheid voor klager zich te laten adviseren door de interne contactpersoon over de procedure of het op schrift stellen van de klacht.

Nadat een schriftelijke klacht is ontvangen, stelt de vestigingsdirecteur/rector degene tegen wie de klacht gericht is daarvan op de hoogte. Uitgangspunt is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/aangeklaagde zelf of, als dat niet mogelijk is, door zijn direct leidinggevende. De schriftelijke klachten worden geregistreerd. Ook de afhandeling van de klacht wordt geregistreerd.

De afhandeling van de klacht zal op een correcte manier geschieden. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- het verstrekken van voldoende informatie aan klager;
- klager in de gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten;
- eventueel informatie vragen aan derden;
- afhandeling binnen redelijke termijn;

Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, dient ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen.

De afronding van de klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd (conclusie). Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op

welke wijze dat is geschied. Indien de klacht niet is afgehandeld door de vestigingsdirecteur/rector, ontvangt deze een afschrift van de schriftelijke mededeling.

Voor de interne behandeling van klachten is een procedure vastgesteld die op verzoek wordt toegezonden.

Mocht de klacht door een klager worden ingetrokken, dan blijft een inhoudelijke beoordeling van de klacht achterwege.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn schriftelijke klacht volgens voornoemde procedure, heeft hij de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een landelijke klachtencommissie. De school is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. De klager kan zich voor advies ook (eerst) wenden tot de externe vertrouwenspersoon .

De school is van mening dat klachten met betrekking tot seksuele intimidatie zodanig van aard zijn dat het voor een klager bezwaarlijk kan zijn deze klacht in te dienen en/of af te handelen volgens voornoemde procedure. De klager heeft aangaande deze klachten de mogelijkheid om de klacht rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie in te dienen. Ook in dat geval kan de interne contactpersoon een adviserende of bemiddelende rol spelen. De keuze ligt echter bij de klager. Het moet voor klager te allen tijde mogelijk zijn de klacht eerst intern te laten behandelen.

In het bovenstaande is enkele malen sprake van de interne contactpersonen. Zij zijn er niet alleen om in diverse stadia van een klachtenprocedure hulp en advies te bieden maar hebben ook een eigen verantwoordelijkheid op het gebied van het voorkomen en bestrijden van alle vormen van intimidatie en discriminatie. Leerlingen en medewerkers die op dat gebied problemen ondervinden, kunnen zich altijd tot hen wenden en kunnen daarbij rekenen op een vertrouwelijke behandeling. De namen (telefoonnummers en e-mail) van de interne contactpersonen en de externe vertrouwenspersoon worden via de website bekend gemaakt.

## Plek van de Scala College en Coenecoop College klachtenregeling

### **Vooraf**

De klachtenregeling is niet van toepassing als het gaat om een klacht tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de algemene wet bestuursrecht (Awb). Voorbeelden van dergelijke besluiten en de dan geldende specifieke regelingen, naast de algemeen geldende bepalingen in de Awb:

- Besluiten over toelating, schorsing en verwijdering (de hier geldende procedures staan in de leerplichtmap van de gemeente Alphen aan den Rijn en in het reglement van de commissie van beroep toelating, schorsing en verwijdering).
- Besluiten over examens (de hier geldende bezwaar- en beroepsprocedures zijn opgenomen in respectievelijk het Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA), het eindexamenreglement en in het reglement van de commissie van beroep eindexamens).
- Besluiten over aanstelling, ontslag, verlof (de hier geldende bezwaar- en beroepsprocedures zijn opgenomen in de *CAOIVO*).
- Besluiten of beleidsbeslissingen van het bevoegd gezag waartegen de medezeggenschapsraden bezwaar aantekenen (deze procedure loopt via de Landelijke Geschillen Commissie -LGC).

### **1. Klachtrecht & klachtenprocedure**

De klachtenregeling is alleen van toepassing als de klager niet elders terecht kan. Veruit de meeste klachten kunnen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op de juiste wijze worden afgehandeld. In het geval dat dit, 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 de klachtenregeling van de Stichting Scala College en een schriftelijke klacht indienen bij het bevoegd gezag en/of de landelijke klachtencommissie (LKC).

#### 1.1 Preventie

Schoolgerichte maatregelen  
Schoolspecifieke gedragsregels leerlingen  
Schoolspecifieke gedragscode personeel

#### 1.2 Interne klachtafhandeling (voorfase)

Wanneer leerlingen, ouders of medewerkers ontevreden zijn of klachten hebben, worden deze zo snel mogelijk besproken. Als het kan met degene over wie de klacht gaat of met de mentor. Als een gesprek niets oplevert, kan mondeling of schriftelijk contact worden opgenomen met de schoolleider en zal deze proberen het probleem alsnog zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen. De ervaring leert dat bijna alle klachten op deze manier naar tevredenheid van alle partijen behandeld kunnen worden. Wanneer de behandeling toch nog onvoldoende is en de klacht zodanig dat behandeling binnen de school niet wenselijk of mogelijk is, bestaat er een officiële klachtenregeling. De klager dient dan een schriftelijke klacht in bij het bevoegd gezag en/of bij de landelijke klachtencommissie, waar de Stichting Scala College bij aangesloten is. In geval van seksuele intimidatie of seksueel misbruik kan de klager ook rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van de inspectie.

#### 1.3 Inwerkingtreding van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure treedt in werking d.m.v. het indienen van een schriftelijke klacht bij het bevoegd gezag en/of bij de landelijke klachtencommissie (LKC). Indien de klacht bij het bevoegd gezag (BG) wordt ingediend, verwijst het BG de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie (art.5, 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 (art.5, lid 4).

## **2. Rol- en taakverdeling**

### 2.1 De rol en taken van de interne contactpersonen

- a. Preventie: een deel van de werkzaamheden van de interne contactpersoon is gericht op de preventie van klachten.
- b. Voorfase: de interne contactpersoon heeft een grote rol in de voorfase van de klachtafhandeling. Hij is eerste aanspreekpersoon voor interne klachten die niet direct tussen klager en beklagde kunnen worden afgedaan.
- c. Klachtenprocedure: de interne contactpersoon heeft een beperkte rol in de formele klachtenprocedure, maar is hier intermediair tussen klager en externe vertrouwenspersoon.
- d. Seksuele intimidatie en seksueel misbruik: in voorkomende gevallen, of bij verdenking, neemt de contactpersoon altijd contact op met de externe vertrouwenspersoon.

Taken van de interne contactpersoon :

- Het zich opstellen als vertrouwensfiguur binnen de school voor leerlingen, ouders en medewerkers.
- Het in ontvangst nemen van de klacht van de klager of getuigen.
- Het ondersteunen van de klager bij de te nemen stappen.
- Het ondersteunen van de klager bij het op schrift stellen van de klacht.
- Het (met toestemming van de klager) melden van de klacht bij het bevoegd gezag en eventueel bij de secretaris van de LKC.
- Het anoniem melden van de klacht bij de secretaris van de LKC indien de klager nog geen toestemming geeft de klacht te melden.
- Het stimuleren en organiseren van preventieve activiteiten op de school.
- Het jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengen aan het bevoegd gezag via de schoolleider (in jaarplanning).

Grenzen werkzaamheden:

- De contactpersoon heeft geen bevoegdheid klachten zelf te onderzoeken. De contactpersoon begeleidt de klager bij de route binnen de school (mentor, leerkracht, directeur, bevoegd gezag).
- De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen dat hem/haar in verband met de werkzaamheden ter ore komt. Deze plicht geldt niet naar de secretaris van de LKC (?), de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie (en de vertrouwensinspecteur van de inspectie).

Profiel interne contactpersoon :

- Er is op de school tenminste één contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
- De schoolleiding wijst een contactpersoon aan. Hierbij wordt de MR betrokken.
- De contactpersoon moet het vertrouwen hebben van de verschillende geledingen binnen de school.

- De contactpersoon moet kennis hebben van de diverse terreinen waarop de klachtenregeling betrekking heeft; alsmede van de overige bezwaar- en beroepsprocedures binnen de organisatie.
- De contactpersoon moet de klachten met de klager bespreekbaar kunnen maken. De contactpersoon moet de klager kunnen begeleiden in de procedure.
- De contactpersoon moet de grenzen van zijn/haar functie kunnen bewaken.

## 2.2 De rol en taken van de externe vertrouwenspersoon

- a. Preventie: de externe vertrouwenspersoon adviseert de interne contactpersonen bij preventiemaatregelen.
- b. Voorfase: hier speelt de externe vertrouwenspersoon geen rol van betekenis, tenzij de interne contactpersoon in dit stadium advies wenst en tenzij er sprake is van seksuele intimidatie of seksueel misbruik.
- c. Klachtenprocedure: (zie reglement)
- d. Seksuele intimidatie/seksueel misbruik: de externe vertrouwenspersoon wordt in alle gevallen van (vermoeden van) seksuele intimidatie of seksueel misbruik ingeschakeld. In deze gevallen geldt bovendien een meldingsplicht voor alle medewerkers van de Stichting Scala College.

Taken externe vertrouwenspersoon (art.3, lid 3 t/m 8 reglement Stichting Scala College) :

- De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. 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.
- De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
- De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- De externe 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. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Profiel externe vertrouwenspersoon:

- De externe vertrouwenspersoon is thuis in de cultuur van de onderwijsinstelling. De externe vertrouwenspersoon heeft inzicht in de aard en omvang van de problematiek, met name t.a.v. seksuele intimidatie.
- De externe vertrouwenspersoon is deskundig in het opvangen van slachtoffers; De externe vertrouwenspersoon beschikt over de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te structureren.
- De externe vertrouwenspersoon is bekend met de formele en informele mogelijkheden binnen de organisatie om te kunnen analyseren welke stappen ondernomen kunnen worden.
- De externe vertrouwenspersoon is bekend met de externe juridische mogelijkheden. De externe vertrouwenspersoon heeft kennis van doorverwijzingsmogelijkheden op hulpverleningsgebied.
- De externe vertrouwenspersoon kan een correcte feitelijke rapportage maken naar aanleiding van een klacht.



- De externe vertrouwenspersoon heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht.