



**Intergemeentelijke
Stichting Openbaar
Basisonderwijs**

Sokkerwei 2
1901 KZ Castricum

info.isobbureau@isobscholen.nl
0251-319 888
www.isob.net

Bank: NL05 BNGH 028.50.85.301
KvK: 370 83 568

BELEIDSDOCUMENT

Klachtenregeling Primair Onderwijs



Versie 5 oktober 2005
Bijgewerkt op 17 maart 2009
Geactualiseerd 2013
Geactualiseerd 2019
Geactualiseerd 2022



Deze klachtenregeling is opgedeeld in drie delen:	Pag.
Deel 1 ISOB klachtenregeling Primair Onderwijs (formele regeling).....	3
Deel 2 Algemene toelichting bij de ISOB klachtenregeling Primair Onderwijs.....	11
Deel 3 Twee stroomschema's ISOB klachtenregeling Primair Onderwijs (naar keuze).....	18

Bijlagen:

1. Informatieve tekst met betrekking tot de klachtenregeling voor de schoolgids
2. Profiel contactpersonen / profiel vertrouwenspersonen
3. Aandachtspunten voor contactpersonen en vertrouwenspersonen
4. Intake-formulier klachten voor schoolcontactpersonen
5. Namen contactpersonen en vertrouwenspersonen en adres landelijke klachtencommissie

Afkortingen en begrippen



DEEL 1

ISOB klachtenregeling primair onderwijs

Het bevoegd gezag van het openbaar basisonderwijs binnen het verband van de Intergemeentelijke Stichting Openbaar Basisonderwijs, hierna ISOB

Gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs

Gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad

Stelt de volgende “ISOB klachtenregeling primair onderwijs” vast.

Doel van de regeling: het op de juiste wijze (procedure) afhandelen van een klacht op basis van normen van zorgvuldigheid en respect en dit alles getoetst aan juridische eisen.

Hoofdstuk 1 – Begripsbepalingen

Artikel 1 (begripsbepalingen)

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs;
 - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4 van dit reglement;
 - 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;
Toelichting: dit kunnen alle soorten klachtzaken zijn met uitzondering van strafrechtelijke zaken die via een aangifte bij het justitieel apparaat moeten worden afgehandeld;
 - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;



g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorgers 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.

N.B. De bescherming van de aangeklaagde is gebaseerd op twee onderdelen:

- 1^e het accent op vertrouwelijkheid door alle betrokkenen;
- 2^e een zorgvuldige uitvoering van deze klachtenregeling die alle waarborgen omvat om de klacht met respect en zorg naar alle betrokkenen te behandelen.

h. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders, personeel en bevoegd gezag. Deze commissie benoemt de vertrouwensperso(o)n(en).

Hoofdstuk 2 – Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 (aanstelling en taak van de contactpersonen)

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon benoemd uit de personeelsgeleding die de klager verwijst naar de bovenschools contactpersoon of vertrouwenspersoon.
2. Er is op het ISOB-bureau een bovenschools contactpersoon aanwezig ter ondersteuning van de contactpersonen en tevens voor alle medewerkers. Deze persoon kan tevens als contactpersoon voor de scholen optreden als een klager de eigen schoolcontactpersoon wenst te mijden.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersonen uit zijn taak; de school draagt een of meer contactpersonen voor.
4. Een contactpersoon wordt voor onbepaalde tijd benoemd in verband met continuïteit en deskundigheid.

N.B. Zie het “profiel contactpersonen” in de bijlagen.



Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 (aanstelling en taken vertrouwenspersonen)

1. Het bevoegd gezag beschikt bij voorkeur over ten minste twee vertrouwenspersonen (bij voorkeur een man en een vrouw) die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
7. 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 vertrouwenspersoon zal geen dossiers van de school van zijn/haar kinderen behandelen.

N.B. Zie verder het “profiel vertrouwenspersonen” in de bijlagen.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 (instelling en taken klachtencommissie)

1. Er is een klachtencommissie (LKC) voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onder zoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.



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 maatregelen.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de banen van alle directbetrokkenen, 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 als betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5 (samenstelling klachtencommissie)

1. De landelijke klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden en is een onafhankelijk orgaan.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht van de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

De ISOB is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs.

Artikel 6 (zittingsduur)

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.



Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 (indienen van een klacht)

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag
 - of
 - b. de klachtencommissie
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of landelijk klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is, dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee, dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 (intrekken van de klacht)

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.



Artikel 9 (inhoud van de klacht)

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvangst 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 dan ook niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 10 (vooronderzoek)

De landelijke klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 11 (hoorzitting)

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting, waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.



Artikel 12 (advies)

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de landelijke klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De landelijke 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 landelijke klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13 (quorum)

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

Artikel 14 (niet-deelneming aan de behandeling)

De voorzitter en de leden van de landelijke klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 15 (beslissing op advies)

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke 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 landelijke 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 landelijke klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.



Hoofdstuk 3 – Slotbepalingen

Artikel 16 (openbaarheid)

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

Artikel 17 (evaluatie)

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

Artikel 18 (wijziging van het reglement)

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

Artikel 19 (overige bepalingen)

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “ISOB klachtenregeling primair onderwijs”.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2002.

De regeling is vastgesteld op 15 januari 2002, namens het algemeen bestuur van de Intergemeentelijke Stichting Openbaar Basisonderwijs (ISOB).

In 2013 en 2019 is deze regeling geactualiseerd en in de GMR bekrachtigd.



Deel 2

Algemene toelichting bij de ISOB klachtenregeling primair onderwijs

De wetgeving is met ingang van 1 augustus 1999 gewijzigd, in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd.

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet (wetsontwerp 25.459) betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn 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.

Bij de hier gepresenteerde klachtenregeling is aansluiting gezocht bij de modelklachtenregeling van de Vereniging van Nederlandse gemeenten en bij modelklachtenregeling van de Vereniging van Openbare Scholen (VOS)

Over deze modelklachtenregelingen was vooraf een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisatie, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties.

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).

In deze regeling is een evaluatiemoment opgenomen.

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, onder d en artikel 7, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan, 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. In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "directeur" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig, omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder 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 7, tweede lid, bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedragingen of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1, onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.



Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst opgemerkt. 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, 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 gedraging en het niet nemen van beslissingen, waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke en/of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op 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 te moeten kiezen 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, de onderwijsinspectie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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

Artikel 3, zevende lid

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

Artikel 7, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de landelijke 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 landelijke klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient



ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de landelijke klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de landelijke 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 landelijke klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht “binnenkamers” wordt afgedaan.

Artikel 7, vierde lid

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

Artikel 7, zesde lid

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

Artikel 7, tiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 8

Als de klager de klacht intrekt, kan besloten worden of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

Artikel 9, vierde lid

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



Artikel 10

Personeelsleden, in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden dan ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de LKC 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 LKC bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt ook dat aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd wordt zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

Artikel 11, tweede lid

De landelijke klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als één van de partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

Artikel 15

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de landelijke klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de LKC, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het hele 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 landelijke klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijke 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 en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.



Artikel 15, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de geldende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de Awb zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder onderwijs zijn de overige voorwaarden behorende bij de akte van benoeming van toepassing.

Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 16

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de contactpersoon/-personen worden in de schoolgids vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

De namen (en andere personalia) van de vertrouwenspersonen worden niet in de schoolgids vermeld.



Deel 3

TAKEN VAN DE ISOB CONTACTPERSONEN EN VERTROUWENSPERSONEN BINNEN DE ISOB KLACHTENREGELING

Iedere school → één **contactpersoon** (personeelslid)

Hij/zij wordt benoemd door de ISOB op advies van de directie passend in het taakbeleid.

Taak: Informeren, faciliteren met een oplossing als doel en doorverwijzen naar één van de vertrouwenspersonen wanneer er geen oplossing is bereikt.

Taken (bovenschools) Schoolcontactpersoon:

De taak van de contactpersoon: informeren en doorverwijzen naar één van de vertrouwenspersonen.

- opvang klager;
- klager de weg wijzen in de procedure:
 - eerst overleg met de direct betrokkenen;
 - dan overleg met de schoolleider;
 - dan inschakeling vertrouwenspersoon;
 - dan indienen klacht bij de klachtencommissie (of bevoegd gezag);
- bemiddelen in het leggen van contacten tussen partijen zonder een standpunt of oordeel in te nemen;
- het proces bewaken;
- initiatief nemen tot preventieactiviteiten op school;
- inachtneming geheimhouding en letten op beveiliging persoonsgegevens.

Taken Vertrouwenspersoon

- gaat na of door bemiddeling oplossing kan worden verkregen;
- gaat na of indienen klacht nodig is;
- begeleidt bij het doen van aangifte bij politie/justitie;
- verwijst door als nazorg noodzakelijk is;
- als er aanwijzingen zijn, maar concrete bewijzen ontbreken dan geeft de vertrouwenspersoon dit door aan het bevoegd gezag;
- geeft (on)gevraagd advies;
- betracht zorgvuldigheid en geheimhouding;
- doet jaarlijks schriftelijk verslag.

**Indienen van een klacht:**

- binnen één jaar, tenzij LKC anders beslist;
- bij bevoegd gezag of LKC;
- bij bevoegd gezag → dan verwijst bevoegd gezag naar vertrouwenspersoon of landelijke klachtencommissie, tenzij bevoegd gezag zelf de klacht afhandelt met toestemming klager, in afschrift aan de klachtencommissie;
- bevoegd gezag kan voorziening treffen;
- altijd datum ontvangst op klacht aantekenen.

Werkwijze bij intrekken klacht bij klachtencommissie:Melden aan:

- a. aangeklaagde;
- b. bevoegd gezag;
- c. directeur van de school.

Wijze van indienen klacht:

- schriftelijk, ondertekend en gedagtekend;
- mondeling, dan verslag, ondertekening en dagtekening;
- minimaal nodig: naam, adres, dagtekening en omschrijving klacht.

Seksuele intimidatie/incest:

- altijd vertrouwenspersoon van rijksinspectie onderwijs inschakelen – niet alleen bevoegd gezag of landelijke klachtencommissie, maar ook de vertrouwenspersoon.



BIJLAGE 1

Informatieve tekst m.b.t. de klachtenregeling voor in de schoolgids

“Ondanks onze inzet om alles naar wens te laten verlopen op onze school kan het voorkomen dat u het gevoel heeft dat iets niet goed is gegaan, of dat de school in gebreke is gebleven. Als dit gebeurt dan betreuren we dit zeer, maar waar gewerkt wordt kunnen fouten worden gemaakt.

In voorkomende gevallen vragen wij u te overleggen met de leerkracht van uw kind of met de persoon in kwestie om het probleem op te lossen of eventueel te herstellen.

Als dit niet lukt vragen wij u contact op te nemen met een van de directieleden om de zaak alsnog te regelen.

Mocht dit ook niet lukken en wilt u hier een klacht over indienen, dan kunt u informatie van de contactpersoon krijgen hoe u een klacht kunt indienen.

Ook kan deze persoon u verder verwijzen hoe het een en ander verder in zijn werk gaat via een van de vertrouwenspersonen of uiteindelijk via de landelijke klachtencommissie.

De contactpersoon van onze school is:

de heer/ mevrouw

telefoonnummer op school:

Eventueel kunt u contact opnemen met mevrouw M. Bernoski, bovenschools contactpersoon op het ISOB-bureau als er redenen zijn om niet met de eigen contactpersoon van de school te overleggen.

Telefoonnummer ISOB-bureau: 0251 - 319888.

N.B. Geen namen, adressen en telefoonnummers van de contactpersonen in de schoolgids vermelden.



BIJLAGE 2

Profielen contact- en vertrouwenspersonen

Profiel contactpersonen:

werkzaam als personeelslid bij de ISOB;

- beschikt over een goede luisterhouding;
- toegankelijk voor alle betrokkenen van de school: in gebouw aanwezig (geen dislocatie), minimale aanstelling 0.6 fte, voor- en na de lestijden (nog) enige tijd aanwezig en beschikt over voldoende vertrouwen bij kinderen/ ouders/ leerkrachten/ onderwijsondersteunend personeel/directie;
- kan helder onderscheid maken tussen wat wel en niet zijn/ haar taak is;
- benoemd door bevoegd gezag en legt verantwoording af aan bevoegd gezag;
- geen benadeling mogelijk door uitoefening van deze taak.

Profiel vertrouwenspersonen:

- zie klachtenregeling artikel 3, lid 1 t/m 8;
- zie toelichting op de regeling artikel 3;
- het bevoegd gezag benoemt bij voorkeur een vrouwelijke en een mannelijke vertrouwenspersoon;
- het verdient aanbeveling om vertrouwenspersonen te benoemen die een beroepsachtergrond hebben op het terrein van de medische sector, de professionele hulpverleningssector en/of de dienstverlening.



BIJLAGE 3

Aandachtspunten voor contactpersonen en vertrouwenspersonen

Kern van de functie

Het informeren over de procedure en het eventueel doorverwijzen van personen met een klacht, die niet door de school zelf opgelost of geregeld kan worden.

Voor alle duidelijkheid: de inhoudelijke behandeling van de klachten is voorbehouden aan de vertrouwenspersonen; Conny van der Wulp (met name voor het eigen personeel) en Els Maarschalkerweerd (met name voor ouders), vertrouwenspersonen ISOB en de Inspectie van het Onderwijs.

De schoolcontactpersoon dient zich dus nimmer met de inhoudelijke kant van de zaak bezig te houden.

Meldplicht

Seksuele intimidatie en seksueel geweld/misbruik melden aan de Inspectie van het Onderwijs.

Informatie aan contactpersoon

Hoofdpunten:

- nooit zwijgplicht beloven aan slachtoffer en/of klagers, hierdoor blokkeert de zaak;
- zaken niet onder je houden en lang wachten met melden bij de Inspectie;
- soms ontstaat er enorme overdrijving van een "probleem";
Nuchter en reëel omgaan met deze materie is heel belangrijk.
- problemen (mishandeling e.d.) van thuis bespreken binnen school en in het netwerk van hulpverlening brengen zonder heksenjacht.
- Tips: schoolarts, leerplichtambtenaar, huisarts?
- bij aanpak van een klacht gaat deze primair naar de vertrouwenspersoon van het ISOB-bureau; deze kan verwijzen naar externen.

Procedure

Zorg ervoor dat bij een klacht de procedurele lijn tussen directeur, leerkracht en contactpersoon zuiver blijft. Het probleem eerst door de leerkracht proberen te laten oplossen, dan eventueel naar de directeur en als de klacht dan nog in stand blijft, kan de klager de contactpersoon inschakelen.



BIJLAGE 4

Intake formulier klachten voor schoolcontactpersonen

(uitdrukkelijk voor eigen gebruik; let op beveiliging persoonsgegevens)

N.B. Data en namen steeds vermelden

Datum aanmelding (mogelijke)

klacht:.....

Naam of code van de klager:

(eventueel: waar en hoe te bereiken)

.....
.....
.....

Omschrijving van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bevestiging klager dat de klachtomschrijving klopt:

.....
.....
.....

Te nemen acties:

.....
.....
.....
.....

Door wie?

.....
.....

Wanneer?

.....
.....



Genomen acties:

.....
.....
.....
.....
.....

Datum:

.....
.....

Resultaat:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tevredenheid klager:

.....
.....
.....
.....
.....

Evaluatie door de contactpersoon:

Hoe is dit proces verlopen?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Wat kan een volgende keer anders / beter?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Naam:

.....

Datum:

.....



BIJLAGE 5

Lijst contactpersonen/ vertrouwenspersonen/ landelijke klachtencommissie

Scholen	Namen contactpersonen	Voornaam
De Driemaster	Mevrouw de Beir	Sylvia
W.J. Driessen	Mevrouw Bloemendaal	Karen
Elckerlyc	Mevrouw Nuchelmans-de Mots	Irma
Juliana van Stolberg	Mevrouw Wendelgest	Mirelle
De Kustlijn	Mevrouw Reijnders	Linda
Lucebert	Mevrouw van Nieuwland	Yvonne
Meander	Mevrouw Gutker	Willie
De Montessori	Mevrouw Keijsper	Laura
De Overhael	Mevrouw van Loon	Marinda
Van Reenen	Mevrouw Kormelink	Elise
Rembrandt	Mevrouw van den Dijssel	Roos
De Springschans	Mevrouw Reerds	Gabrielle
Teun de Jager	Mevrouw van Alphen	Martha
De Tweemaster	Mevrouw de Haan	Lisette
Vinckhuysen	Mevrouw Bloemendaal	Karen
De Wiekslag	Mevrouw Lucas	Jessie
De Wissel	Mevrouw Veldhuis	Marit
Zuidwester	Mevrouw Selling	Marjolein
ISOB-bureau Bovenschools contactpers. Voorzitter contactpersonen- overleg	Mevrouw M. Bernoski Mevrouw M. Wendelgest <i>beiden te bereiken via:</i> Sokkerwei 2 1901 KZ Castricum Tel: 0251 319888	Mascha Mirelle
Vertrouwenspersonen	Mevrouw E. Maarschalkerweerd Mevrouw C. van der Wulp	Els Conny
Onderwijsgeschillen LKC	Onderwijsgeschillen Postbus 85191 3508 AD UTRECHT Tel. 030-2809590 Fax. 030-2809591 e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl www.onderwijsgeschillen.nl	
Vertrouwensinspecteur	Inspectie van het Onderwijs Park Voorn 4 3544 AC Utrecht Postadres	



	Inspectie van het Onderwijs Postbus 2730 3500 GS Utrecht Postbus 706 9700 AG Groningen Tel. 0900-1113111 (lokaal tarief) www.onderwijsinspectie.nl	
--	---	--

Bijlage 5 op 25-02-2019 gewijzigd in verband met wisseling van scholen en contactpersonen.

Afkortingen en begrippen

Awb	Algemene wet bestuursrecht
BAC	benoemingsadviescommissie
GMR	gemeenschappelijke medezeggenschapsraad
ISOB	Intergemeentelijke Stichting Openbaar Basisonderwijs
LKC	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
VOS/ABB	belangenorganisatie voor het openbaar en bijzonder neutraal onderwijs

Websites:

www.onderwijsgeschillen.nl

www.isob.net

www.onderwijsinspectie.nl