

Meldplicht en klachtenregeling CVO Zuid-West Fryslân

Inhoudsopgave

HOOFSTUK 1 ALGEMENE INFORMATIE	2
Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag	2
Wat is een klacht?	3
Valse klachten	3
Behandeling van klachten	3
HOOFDSTUK 2 KLACHTAFHANDELING OP SCHOOLNIVEAU	4
Beroep op de klachtenregeling	4
Klachtbehandeling op de school zelf	4
Klachten die rechtstreeks naar het bevoegd gezag of naar een beroepsinstantie gaan	4
Procedurale gang van zaken bij een klacht	5
Externe klachtencommissie	6
Schoolgids	6
HOOFDSTUK 3: DE KLACHTENREGELING	7
Artikel 1 Begripsbepaling	7
Artikel 2 Indienen van de klacht	7
Artikel 3 Inhoud van de klacht	8
Artikel 4: Aanstelling en taken interne contactpersoon	9
Artikel 5 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	9
Artikel 6: Klachtafhandeling door het bevoegd gezag	10
Artikel 7 Instelling en taken van de klachtencommissie	11
Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie	11
Artikel 9 Zittingsduur leden klachtencommissie	11
Artikel 10 Mededeling door klachtencommissie	11
Artikel 11 Vooronderzoek	11
Artikel 12 Hoorzitting	12
Artikel 13 Advies	12
Artikel 14 Quorum	12
Artikel 15 Niet-deelneming aan de behandeling	12
Artikel 16 Beslissing op het advies door het bevoegd gezag	12
Artikel 17 Openbaarheid	13
Artikel 18 Wijziging van het reglement	13
Artikel 19 Overige bepalingen	13

HOOFSTUK 1 ALGEMENE INFORMATIE

Inleiding

Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt of gebeuren dingen die niet mogen of kunnen. Een klacht hebben of ontvangen is op zich niet erg. De achterliggende gedachte is dat we van onze fouten kunnen leren. Doet zich een klacht voor, dan moet deze – in het belang van kwalitatief goed onderwijs - zo effectief mogelijk worden opgelost.

Wanneer er iemand wordt benadeeld is het van belang dat wij elkaar daar, waar nodig, formeel op aanspreken. Hoe we dat doen is in deze klachtenregeling vastgelegd. In hoofdstuk 3 is deze klachtenregeling uitgewerkt. In hoofdstuk 1 en 2 wordt een nadere uitwerking van deze klachtenregeling gegeven. Nu heeft de wetgever op dit punt ook zaken geregeld. Onder andere in de Kwaliteitswet 1998. Die wetteksten gaan altijd boven onze onderlinge afspraken. Hierdoor weet iedereen waar hij of zij aan toe is. Uitgangspunt van deze regeling is dat elke klacht zo dicht mogelijk bij de oorzaak van de klacht wordt behandeld en afgedaan. Dit uitgangspunt heeft tot gevolg dat de klachtenregeling niet strikt naar de letter wordt gehanteerd. Immers een leerling die een klacht heeft over het gemaakte proefwerk, zal geen schriftelijke klacht indienen bij de leraar. Mocht hij er met de leraar niet uitkomen en de klacht bij de rector indienen, dan zal deze veelal wel op schrift worden gesteld.

Het functioneren van mensen in een onderwijsorganisatie wordt voor een niet gering deel beïnvloed door hun onderlinge relaties. (On)bedoeld gedrag of een houding van de één, kan door een ander als ongewenst, zelfs als intimiderend worden ervaren. Een dergelijke ongewenste ervaring kan van invloed zijn op het functioneren van betrokkenen. Het (tijdig) kenbaar maken van ervaren ongenoegen schept in veel gevallen voldoende duidelijkheid. Dit kan echter niet altijd voorkomen dat herhaalde uitingen en gedragingen bedreigend zijn of als zodanig worden ervaren.

Het bevoegd gezag mag en zal grensoverschrijdend gedrag niet tolereren. Het wil enerzijds allen die bij de werkzaamheden van de onderwijsinstelling zijn betrokken, mogelijkheden bieden gerechtvaardigde klachten kenbaar te maken. Anderzijds wil het betrokkenen behoeden voor klachten die onterecht jegens hem/haar geuit zijn. Deze intentie is neergelegd in onderstaande regeling.

Anonieme klachten accepteren we niet. Klachten die binnen een periode van vier schoolweken niet zijn afgehandeld, kunnen op verzoek van betrokkene(n) een echelon hoger in behandeling worden genomen (personeelslid - mentor/coördinator - teamleider/sector- c.q rector / directeur – rector/directeur – College van Bestuur.

De hierna volgende protocollen en regelingen zijn bedoeld zowel voor volwassenen (medewerkers, vrijwilligers) binnen de schoolgemeenschap als voor leerlingen (en hun ouders) in hun verhouding met deze volwassenen.

Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag

De Kwaliteitswet voor scholen bestaat uit twee hoofdonderdelen, te weten de klachtenregeling¹ en de meldplicht². Dit onderdeel gaat over de meldplicht. We vinden het belangrijk dat iedereen op school weet dat er een meldplicht voor medewerkers bestaat.

Alle medewerkers van de school hebben een wettelijke meldplicht, wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Zij moeten dit direct melden bij hun direct leidinggevende. De leidinggevende geeft het vermoeden door aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur is verplicht de zaak te melden bij de Vertrouwensinspecteur. De meldplicht is ingesteld omdat de relatie medewerker – leerling ongelijk is. De leerling als kwetsbare partij wordt door de meldplicht extra beschermd.

¹ Art.24b WVO

² Art 3 WVO en art. 6 WOT

Onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering. Wanneer blijkt dat er mogelijk sprake is van strafbare feiten, dan legt de Vertrouwensinspecteur de schoolleiding de verplichting op om aangifte bij de politie te doen: de aangifteplicht.

De inspectie van het onderwijs heeft een centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs. Dit meldpunt kan door een ieder worden gebeld om klachten of misstanden op school te melden. Het telefoonnummer van dit meldpunt is opgenomen in de schoolgids.

Wat is een klacht?

De vraag wat een klacht is lijkt misschien een open deur. Dat is het niet. Ongewenste situaties kunnen zich manifesteren in gevoelens van onvrede en klachten. Gevoelens van onvrede zijn geen klacht, maar een melding. Een bekend voorbeeld is klagende leerlingen op het schoolplein en in de aula. Soms zijn deze vormen van onvrede (mopperen, zeuren) eerder een vorm van cultuur dan dat er echt iets aan de hand is. Voor gevoelens van onvrede die mogelijk betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag geldt echter dat deze altijd gemeld moeten worden bij het bevoegd gezag.

Een echte klacht is het expliciet benoemen van een ongewenste schoolgerelateerde situatie welke in het belang van goed en veilig onderwijs verandering behoeft. Een klacht heeft gevolgen en is niet vrijblijvend. Een docent die terecht (ernstig) wordt aangeklaagd kan bijvoorbeeld een waarschuwing of een berisping krijgen en in het ergste geval zelfs ontslag.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Deze worden gezien als gevoelens van onvrede en hebben voor de aangeklaagde geen gevolgen. De reden hiervoor is dat een aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren.

Het indienen van een klacht kent formele eisen. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van de aangeklaagde en een zo concreet mogelijke omschrijving van de ongewenste gedraging, uitlating of beslissing.

Valse klachten

Let op! Valse klachten zijn net zo erg als echte klachten, misschien nog wel erger. Een klacht is vals, wanneer deze is gebaseerd op fantasie of buitenissige interpretaties van gedrag dat in het maatschappelijk verkeer als normaal wordt aangemerkt. Ze hebben een (zeer) groot destructief gehalte. Indien blijkt dat een ingediende klacht vals is geweest, dan kan dit leiden tot bijvoorbeeld een waarschuwing, schorsing en in het ergste geval verwijdering van school. Het bevoegd gezag voorziet de valselijk aangeklaagde in een passende rehabilitatie.

Behandeling van klachten

Zoals gezegd, schriftelijke klachten die bij de schoolleiding zijn ingediend worden geregistreerd. Ook van de afhandeling daarvan vindt registratie plaats. De school stelt er prijs op klachten zo goed mogelijk af te handelen.

Degene tegen wie de klacht is gericht heeft het recht te worden gehoord door de instantie die de klacht behandelt en heeft uiteraard het recht zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.

HOOFDSTUK 2 KLACHTAFHANDELING OP SCHOOLNIVEAU

Beroep op de klachtenregeling

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.

Om mensen met gevoelens van onvrede tegemoet te komen heeft elke school twee contactpersonen: één vrouw en één man. Deze contactpersonen zijn medewerkers en dienen zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dienen kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De contactpersonen zijn niet-onafhankelijk en zijn onderworpen aan de wettelijke meldplicht indien zij signalen ontvangen op het gebied van mogelijk grensoverschrijdend gedrag op school. Voor een omschrijving van de aanstelling, taken, werkwijze en verantwoording van de contactpersonen wordt verwezen naar artikel 4 van de klachtenregeling.

Het bevoegd gezag heeft voor al haar scholen twee externe vertrouwenspersonen aangesteld. Deze twee vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en hebben geen enkele relationele binding met de scholen. Hun taak is mensen die ernstige klachten of gevoelens van onvrede hebben bij te staan en te steunen. De vertrouwenspersonen hebben wel een geheimhoudingsplicht en vallen niet onder de wettelijke meldplicht. Voor een omschrijving van de aanstelling, taken, werkwijze en verantwoording van de vertrouwenspersonen wordt verwezen naar artikel 5 van de klachtenregeling. De namen van de contactpersonen en die van de externe vertrouwenspersonen zijn in de schoolgids vermeld.

Klachtbehandeling op de school zelf

Voorop staat dat de afhandeling van klachten primair op schoolniveau plaats moet vinden. Eerst wanneer het aantoonbaar niet is gelukt om de kwestie op school op te lossen kan alsnog besloten worden de klacht aan het College van Bestuur voor te leggen of (in laatste instantie) de Landelijke klachtencommissie in te schakelen. Zowel het College van Bestuur als de klachtencommissie nemen een klacht als regel pas in behandeling nadat de klachtafhandeling op schoolniveau is doorlopen.

Iemand die sterke gevoelens van onvrede heeft kan dit op diverse manieren laten blijken. Hij kan bijvoorbeeld de betrokkene rechtstreeks aanspreken of de mentor of bij diens leidinggevende dan wel de directeur aankloppen.

Leidt dit niet tot een bevredigende regeling, dan kan de klager al dan niet met hulp van een medewerker van de school de kwestie voorleggen aan de rector / directeur. De rector / directeur nodigt de klager(s) uit om hun klacht nader toe te lichten. Leidt een en ander na deze procedure niet tot een voor betrokkene(n) bevredigende regeling, dan kunnen betrokkenen zich schriftelijk tot het College van Bestuur wenden. Het College van Bestuur behandelt het geschil zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier schoolweken. Tijdens deze procedure geldt de beslissing van de rector / directeur.

Om uiteenlopende redenen kan dit voor sommigen echter net een brug te ver zijn.

Een andere mogelijkheid is dan om eerst de interne contactpersoon op school in te schakelen of, in geval van grensoverschrijdend gedrag, de op stichtingsniveau aangestelde externe vertrouwenspersoon.

Klachten die rechtstreeks naar het College van Bestuur

De klager bepaalt in beginsel zelf bij wie hij de klacht indient. Het is om meerdere redenen wenselijk dat ernstige klachten niet op en door de school zelf, maar bovenschools worden behandeld.

Klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag, te weten seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering moeten bij het bevoegd gezag gemeld worden. Deze klachten zijn dusdanig van aard dat het wenselijk is dat het bevoegd gezag de regie heeft over de afhandeling van deze meldingen c.q. klachten. Het gaat immers om de veiligheid op school.

Voor klachten met betrekking tot toelating, afwijzing, bevordering, schorsing en definitieve verwijdering van leerlingen geldt dat de behandeling van deze klachten door het bevoegd gezag wordt gedaan. De besluitvorming over deze onderwerpen is gedelegeerd aan de rector/directeur van de school. Klachten over deze categorie besluiten worden daarom door het College van Bestuur behandeld.

Procedurele gang van zaken op school bij een klacht

1. Een klager zal vooraf goed moeten weten wat hij met zijn gevoelens van onvrede wil bereiken. Het kan dan ook nuttig zijn dit vooraf met anderen te bespreken. Dit kunnen mensen uit de eigen omgeving zijn, zoals een leidinggevende, de interne contactpersoon of in geval van grensoverschrijdend gedrag de externe vertrouwenspersoon. Alle meldingen die mogelijk een grensoverschrijdend karakter hebben worden door de leidinggevende of de interne contactpersoon direct bij het bevoegd gezag gemeld. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht hierover met de Vertrouwensinspecteur te overleggen.
2. De klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat datum, de naam en het adres van de klager, de naam van degene tegen wie de klacht wordt ingediend en een zo concreet mogelijke omschrijving van de bewuste gedraging, uitlating of beslissing van de aangeklaagde. Vaagheid moet zoveel mogelijk worden voorkomen. De klacht wordt in beginsel ingediend bij de leidinggevende van de aangeklaagde. In geval van een klacht over grensoverschrijdend gedrag kan de klager zich desgewenst bij laten staan door de externe vertrouwenspersoon. Die is daar speciaal voor aangesteld en kent de procedure.
3. Als een minderjarige leerling als klager of aangeklaagde wordt aangemerkt dan wordt/worden de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van die leerling direct van dat feit op de hoogte gesteld door degene bij wie de klacht is ingediend.
4. Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen in behandeling genomen.
5. Zodra een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde daar direct door diens leidinggevende van op de hoogte gesteld. Alle klachten die mogelijk een grensoverschrijdend karakter hebben worden door de leidinggevende of de interne contactpersoon direct bij het bevoegd gezag gemeld. Het bevoegd gezag treedt dan te allen tijde onmiddellijk in overleg met de Vertrouwensinspecteur.
6. Let op! Als een klacht tegen een medewerker een (ernstig) grensoverschrijdend karakter heeft dan wordt deze zo nodig in het belang van de schoolveiligheid middels een ordemaatregel conform de CAO VO per direct door het College van Bestuur op non actief gesteld. De reden van deze ordemaatregel is dat het collectieve belang van een veilige school boven het individuele belang van de medewerker gaat.
7. In het kader van het onderzoek past de leidinggevende zo spoedig mogelijk hoor en wederhoor toe. De leidinggevende neemt daarbij ten opzichte van zowel de aangeklaagde als de klager een neutrale houding in acht. Dit is nodig om te voorkomen dat partijen de leidinggevende van vooringenomenheid (gaan) beschuldigen. Daarnaast kan het zijn dat de leidinggevende bepaalde maatregelen moet nemen tegen juist degene die om begrip vraagt. Een te begripvolle houding kan dan in een later stadium tegen de leidinggevende werken. En naar de aangeklaagde mag niet bij voorbaat de houding worden aangenomen dat hij schuldig is.
8. Om zorgvuldigheidsredenen gebeurt het horen door de leidinggevende in aanwezigheid van een derde. Dit om te voorkomen dat er achteraf onduidelijkheid zou ontstaan over hetgeen wel en niet naar voren is gebracht.
9. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren. Van een mondeling verweer wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door de aangeklaagde voor gezien ondertekend wordt.
10. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadsman.
11. In het kader van het onderzoek staat het de leidinggevende vrij om getuigen, deskundigen of andere derden in te schakelen. De klager en de aangeklaagde worden daar tevoren van op de hoogte gesteld.
12. De klacht wordt na het onderzoek als volgt door de directeur/rector beoordeeld:
 - a. de klacht wordt gegrond verklaard;
 - b. de klacht wordt ongegrond verklaard;
 - c. de klacht wordt ongegrond verklaard wegens gebrek aan bewijs;
 - d. de klacht wordt ongegrond verklaard wegens valse gronden.

De klacht wordt niet door de schoolleiding beoordeeld als het College van Bestuur, dan wel de Landelijke klachtencommissie of politie/justitie de klacht inmiddels in behandeling heeft.

De uitspraak van de schoolleiding wordt naar beide partijen toe schriftelijk bevestigd.

De beoordeling 'ongegrond wegens gebrek aan bewijs' leidt niet tot in het gelijk stellen van een van beide partijen. Daarom is rehabilitatie van de aangeklaagde in dat geval niet aan de orde. Rehabilitatie van een aangeklaagde is uitsluitend van toepassing bij de beoordeling 'ongegrond' en 'op valse gronden'.

Als een klager het niet eens is met de beoordeling van zijn klacht door de schoolleiding dan kan hij zich desgewenst tot het College van Bestuur of, in laatste instantie, de Landelijke klachtencommissie wenden.

13. Van alle gesprekken die gedurende de uitvoering van deze procedure gevoerd worden, wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door alle daarbij betrokkenen voor gezien ondertekend wordt.
14. Bij vermoeden van strafbare feiten moet het College van Bestuur, in overleg met de Vertrouwensinspecteur, een melding bij de politie doen. Vervolgens bepaalt de politie en/of de Officier van Justitie of het gemelde gedrag strafbaar is. Bij bewezen strafbare- en/of zedendelicten (lees: heterdaad of bewezen strafbare gedragingen) moet het College van Bestuur aangifte doen. In deze situatie laat het College van Bestuur het onderzoek van de klacht aan de politie over. Dit neemt niet weg dat het College van Bestuur zich naar gelang van de omstandigheden genoodzaakt kan zien een orde- of disciplinaire maatregel jegens de aangeklaagde te treffen.
15. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de medezeggenschapsraad (van de school) terstond informatie over het desbetreffende oordeel en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
16. De uitkomst van een behandeling van een klacht inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de Vertrouwensinspecteur.

Externe klachtencommissie

Wanneer een klacht schriftelijk bij de secretaris van het College van Bestuur is ingediend, dan is de hoofdregel dat het College van Bestuur een klacht zelf in behandeling neemt en onderzoekt. In bijzondere gevallen kan het College van Bestuur - afhankelijk van het onderwerp en/of de ernst en de aard van de klacht - de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie overeenkomstig artikel 7 van deze regeling.

Ook kan de klager, indien hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht binnen de schoolorganisatie, de klacht op eigen initiatief voorleggen aan de in deze regeling genoemde klachtencommissie.

Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht door de externe klachtencommissie ontvangt de medezeggenschapsraad (van de school) terstond informatie over het desbetreffende oordeel en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.

De uitslag van een procedure bij de externe klachtencommissie inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de Vertrouwensinspecteur.

Schoolgids

Behalve het ter inzage leggen van deze regeling, wordt ook informatie over deze regeling opgenomen in de Schoolgids. Namen en telefoonnummers van de secretaris van de klachtencommissie, de contact- en vertrouwenspersonen en de vertrouwensinspecteur worden in de Schoolgids gepubliceerd.

HOOFDSTUK 3: DE KLACHTENREGELING

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit statuut wordt bedoeld met:

Aangeklaagde	leder lid van de schoolgemeenschap, alsmede de ex-leerling die in beginsel één jaar van school is, tegen wie een klacht is ingediend.
College van Bestuur	Het bevoegd gezag van de Stichting Christelijk Voortgezet Onderwijs in Zuid-West Fryslân en de daaronder ressorterende scholen
Interne contactpersoon	de persoon als bedoeld in artikel 4
Externe Vertrouwenspersoon	de persoon als bedoeld in artikel 5
Klacht	klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde, dan wel over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde
Klachtenregeling	deze regeling
Klager	leder lid van de schoolgemeenschap, alsmede de ex-leerling die niet langer dan één jaar van school is, die een klacht indient.
Leerlingen	alle leerlingen die op de desbetreffende locatie van de school staan ingeschreven
Rector / directeur	de directie van de school
Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR)	het vertegenwoordigend orgaan van CVO Zuid-West Fryslân, zoals bedoeld in de Wet Medezeggenschap Scholen
Mentor	docent, aangewezen om een leerling of een groep leerlingen gedurende het schooljaar te begeleiden
Onderwijsondersteunende medewerkers	personeelsleden met een andere taak dan lesgeven
Onderwijsovereenkomst	Ondertekend inschrijfformulier samen met het bericht over toelating en plaatsing van de leerling
Ouders	ouders, voogden, feitelijke verzorgers van de leerling
Schoolleiding	de leiding van de school zijnde de rector/directeur, de locatie- en sectordirecteuren en teamleiders
Teamleider/afdelingshoofd	lid van de schoolleiding, dat leiding geeft aan het onderwijzend personeel en het onderwijsproces in een afdeling van een locatie

Behandeling van de klacht

Artikel 2 Indienen van de klacht

1. Een klacht kan schriftelijk bij de rector / directeur en/of de secretaris van het bevoegd gezag worden ingediend. Ook kan een klacht mondeling en/of schriftelijk worden gemeld bij een interne contactpersoon, zoals bedoeld in artikel 4. De interne contactpersoon verwijst de klager door naar schoolleiding of de externe vertrouwenspersoon, zoals bedoeld in artikel 5. Van een mondelinge klacht wordt een verslag gemaakt dat door de klager moet worden getekend.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de rector / directeur of de secretaris van het bevoegd gezag de klager eerst naar één van de externe vertrouwenspersonen verwijzen. Het staat de klager vrij om van dit aanbod wel of geen gebruik van te maken.

3. Alle klachten die bij de rector / directeur en/of de secretaris van het bevoegd gezag worden ingediend en de afhandeling daarvan wordt geregistreerd. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Het bevoegd gezag gaat de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht door haar dient te worden afgehandeld. Ook stelt het de desbetreffende rector / directeur op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
5. Indien de klacht bij de rector / directeur en/of de secretaris van het bevoegd gezag van de school wordt ingediend, dan verwijst het bevoegd gezag de klager enkel in bijzondere omstandigheden naar de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 5, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vijfde lid.
6. De klacht dient binnen één jaar na de omstreden gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
7. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de klachtencommissie als omschreven in artikel 5.
8. De klager kan zich in uitzonderlijke gevallen rechtstreeks tot deze klachtencommissie wenden, bijvoorbeeld als de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht in welk geval de klacht rechtstreeks bij de commissie moet worden ingediend.
9. Indien de klacht wordt ingediend bij een medewerker die geen deel uit maakt van de directie of het bevoegd gezag de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de rector / directeur, de secretaris van het bevoegd gezag of naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht, tenzij het gaat om een melding of klacht waarbij sprak is van grensoverschrijdend gedrag of een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag. De ontvanger is in dat geval wettelijk verplicht persoonlijk de inhoud van de melding of klacht te melden bij het bevoegd gezag.
10. Na ontvangst van de klacht deelt:
 - a. het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt;
 - b. de commissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
11. Het bevoegd gezag kan in overleg met de rector / directeur namens het bevoegd gezag een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen..
12. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
13. Klachten of meldingen over (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag , althans klachten of meldingen die een dergelijke strekking hebben, worden door het bevoegd gezag altijd gemeld bij de vertrouwensinspecteur. Dit is een wettelijke verplichting.
14. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
 - a. het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directie mee;
 - b. de commissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directie mee

Artikel 3 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Bij mondelinge indiening wordt door het bevoegd gezag of de commissie direct een verslag opgemaakt. Dit verslag wordt door de klager voor akkoord ondertekend en klager ontvangt daarvan een afschrift (evenals de aangeklaagde).
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager,

- b. de dagtekening,
- c. een omschrijving van de klacht.
- 3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 1 en 2, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 1 en 2, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- 4. Indien de klacht door de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5 niet-ontvankelijk wordt verklaard, meldt de commissie dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector /directeur van de school.

Artikel 4: Aanstelling en taken interne contactpersoon

- 1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat per school tenminste twee contactpersonen.
- 2. De benoeming vindt plaats op voorstel van de rector / directeur na overleg met de medezeggenschapsraad.
- 3. De interne contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk.
- 4. De interne contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.
- 5. De interne contactpersoon heeft tot taak:
 - a. als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
 - b. de eerste (intermenselijke) opvang te verzorgen als een klacht wordt ingediend;
 - c. naar eigen inzicht eenvoudige, laag-complexe meldingen of klachten af te handelen;
 - d. de klager in geval van een naar zijn mening (te) zware, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de rector / directeur of het bevoegd gezag;
 - e. de klager, in geval en voor zover noodzakelijk door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon;
 - f. De klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
 - g. informatie en voorlichting te geven over in ieder geval:
 - 1. zijn eigen rol die niet onafhankelijk van het bevoegd gezag is;
 - 2. zijn meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen;
 - h. in overleg met de directie initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.

Artikel 5 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

- 1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat tenminste twee externe vertrouwenspersonen.
- 2. De benoeming vindt plaats op voorstel van het bevoegd gezag na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.
- 3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bevoegd gezag.
- 4. Op de externe vertrouwenspersoon kan onder andere een beroep worden gedaan bij het indienen van klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag te weten seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering.
- 5. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
 - a. informatie en voorlichting te geven over zijn eigen rol;
 - b. duidelijk te maken dat hij alleen de klager of de aangeklaagde kan bijstaan, niet beiden;
 - c. na te gaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt;
 - d. na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
 - e. de klager procedurele ondersteuning te verlenen;
 - f. de klager bij te staan bij het indienen van een klacht;

- g. de klager bij te staan bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
 - h. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis van het bevoegd gezag of de Landelijke klachtencommissie brengen.
 7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
 8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht.
 9. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
 10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag van zijn werkzaamheden uit aan het bevoegd gezag.

Artikel 6: Klachtafhandeling door het bevoegd gezag

1. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht hoort (een vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde (als regel) buiten elkaars aanwezigheid, tenzij door het bevoegd gezag anders wordt bepaald.
2. Indien het bevoegd gezag dit nodig acht hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
3. Van de hoorzittingen van het bevoegd gezag met de klager en aangeklaagde wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
 - a. de dagtekening van het verslag;
 - b. de namen van de aanwezigen;
 - c. een zakelijke weergave van het gezegde.
4. Het verslag wordt ondertekend door (de vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag en per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
5. De klager en de aangeklaagde kunnen binnen 5 werkdagen na datum van ontvangst van de klacht en / of het verslag schriftelijke opmerkingen bij het bevoegd gezag indienen. Deze schriftelijke opmerkingen worden door het bevoegd gezag per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
6. Het bevoegd gezag beslist binnen 2 weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de directeur/rector en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met 2 weken worden verlengd in welk geval het bevoegd gezag deze verlenging met redenen omkleed meldt aan de klager, de aangeklaagde en de directie.
7. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad terstond informatie over het besluit en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
8. Het bevoegd gezag kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de directie te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.
9. Het bevoegd gezag informeert bij klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag de Vertrouwensinspecteur over het genomen besluit.

Artikel 7 Instelling en taken van de klachtencommissie

1. Er is een externe klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Over de keuze van deze klachtencommissie dient instemming van de medezeggenschapsraad verkregen te zijn.
2. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE, ingesteld door de Besturenraad
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag van de school over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht,
 - b. het nemen van maatregelen,
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. Het adres van de externe klachtencommissie wordt in de schoolgids gepubliceerd.

Artikel 8 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden. Ook zijn er voor de leden van de commissie plaatsvervangende leden.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel, van de directie of van het bestuur, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen van de schoolgemeenschap en andere betrokkenen die functioneel aan de school verbonden zijn kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter en een secretaris aan, evenals hun plaatsvervaarders.

Artikel 9 Zittingsduur leden klachtencommissie

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.

Artikel 10 Mededeling door klachtencommissie

1. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag van de school, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Het bevoegd gezag stelt de rector /directeur hiervan schriftelijk op de hoogte.
2. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de school mee.

Artikel 11 Vooronderzoek

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

Artikel 12 Hoorzitting

1. De voorzitter van de klachtencommissie 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 betrokken 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 functies van de aanwezigen,
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. De voorzitter en de secretaris ondertekenen het verslag.

Artikel 13 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het College van Bestuur 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 het College van Bestuur.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 14 Quorum

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

Artikel 15 Niet-deelneming aan de behandeling

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

Artikel 16 Beslissing op het advies door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de rector/directeur en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het 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 College van Bestuur 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 pas 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 de Vertrouwensinspecteur over het genomen besluit inzake het door de klachtencommissie verstrekte advies.
5. Het indienen van een klacht ingevolge deze regeling kan in beginsel voor de klager tot generlei nadeel, direct of indirect, leiden. Deze bescherming geldt niet, indien blijkt dat de klager een valse klacht heeft ingediend of de klacht heeft ingediend met het doel een ander te beschadigen.

Slotbepalingen

Artikel 17 Openbaarheid

In het schoolplan wordt melding gemaakt van het bestaan van een Meldplicht en Klachtenregeling. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in de schoolgids en deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de internetpagina's van de school. De klachtenregeling ligt tevens ter inzage op school bij de administratie. Tevens wordt in de schoolgids opgenomen wie de contact- en externe vertrouwenspersonen zijn en op welke wijze zij bereikbaar zijn. In de schoolgids wordt ook het bestaan van de Vertrouwensinspecteur gemeld en welke wijze deze bereikbaar is.

Artikel 18 Wijziging van het reglement

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

Artikel 19 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. De bovenstaande toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling" van het CVO Zuid-West Fryslân te Sneek.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2010.

Vastgesteld door het College van Bestuur op 25 januari 2010

Instemming door de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad op 12 mei 2010.