

Sociale Veiligheid

Klachtenregeling Sociale Veiligheid

Alfa-college
november 2004
Versie: juni 2008

KLACHTENREGELING SOCIALE VEILIGHEID ALFA-COLLEGE

Het College van Bestuur van het Alfa-college, Chr. ROC voor Noord- en Oost-Nederland, gelet op de bepalingen van de CAO Bve 2003-2004, hoofdstuk E, artikel 25 t/m 27, mede gelet op de bepalingen in de Kwaliteitswet 1998, mede gelet op de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, artikel 1.3.8

gehoord de Medezeggenschapsraad,

stelt de volgende klachtenregeling m.b.t. de sociale veiligheid vast.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: het Alfa-college, Regionaal Opleidingencentrum, als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
 - b. Raad van Toezicht: het civielrechtelijk bestuur van de rechtspersoon als bedoeld in artikel 9.1.1 van de WEB, tevens het bevoegd gezag van de instelling;
 - c. College van Bestuur: het College van Bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4 van de WEB belast met het bestuur van de Stichting Chr. ROC Noord- en Oost-Nederland en met het bestuur van de door haar in stand gehouden onderwijsinstelling;
 - d. commissie: de klachtencommissie bedoeld in artikel 6;
 - e. klager: een (ex-) deelnemer, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) deelnemer, een personeelslid, een directielid, een lid van het College van Bestuur, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
 - f. klacht: klacht over een gedraging op het terrein van seksuele intimidatie, geweld of dreiging met geweld, racisme of andere vormen van discriminatie;
 - g. contactpersoon: de persoon bedoeld in artikel 2;
 - h. coördinator sociale veiligheid: de persoon bedoeld in artikel 3;
 - i. vertrouwenspersoon: de persoon bedoeld in artikel 4;
 - j. vertrouwensinspecteur: bij de inspectie BVE aangewezen inspecteur als bedoeld in de WEB, artikel 1.3.8 en de Wet op het onderwijstoezicht, artikel 6; zie artikel 5 van dit reglement
 - k. aangeklaagde: een (ex-) deelnemer, een personeelslid, een directielid, een lid van het College van Bestuur, 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;
 - l. een deelnemer: iemand die op grond van een onderwijsovereenkomst is ingeschreven bij het Alfa-college als gebruiker van onderwijs- en examenvoorzieningen;
 - m. sociale veiligheid: betreffende gebeurtenissen in de sfeer van seksuele intimidatie, geweld, dreiging met geweld, racisme en andere vormen van discriminatie, als bedoeld in hoofdstuk E van de CAO Bve 2003-2004;
 - n. seksuele intimidatie: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Taak van contactpersonen

1. Contactpersonen zijn personeelsleden van de school die binnen hun docententaak belast zijn met de begeleiding van deelnemers, dan wel een ander lid van het onderwijzend personeel of van het ondersteunend en beheerspersoneel.
Ieder personeelslid kan contactpersoon zijn.
2. De contactpersoon verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon, eventueel na advisering door de coördinator sociale veiligheid als bedoeld in artikel 3.
3. De contactpersoon neemt, ter bescherming van de belangen van de direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht in het overleg met de klager en is verplicht tot geheimhouding van wat hem ter zake van de gebeurtenis wordt meegedeeld.
4. Een klager kan ervoor kiezen zonder tussenkomst van een contactpersoon, zich te wenden tot de externe vertrouwenspersoon.
5. De contactpersoon stelt onverwijld het College van Bestuur op de hoogte van zaken die conform het in artikel 1.3.8, lid 3 van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs gestelde, hem ter kennis komen.

Paragraaf 2 De coördinator sociale veiligheid

Artikel 3 Aanstelling en taak van de coördinator sociale veiligheid

1. Het College van Bestuur wijst per locatie een coördinator sociale veiligheid aan die, naast andere taken, een adviserende taak vervult t.b.v. contactpersonen.
2. De contactpersonen kunnen in voorkomende gevallen de coördinator sociale veiligheid raadplegen over de noodzaak of wenselijkheid de vertrouwenspersoon in te schakelen of op de hoogte te stellen.
3. Deze raadpleging kan slechts plaatsvinden met instemming van de klager die zich tot de contactpersoon heeft gewend met een probleem.
4. De contactpersoon is tegenover de coördinator sociale veiligheid verplicht tot geheimhouding van de identiteit van de klager en van de aangeklaagde.
5. Een klager richt zich niet zelf tot de coördinator sociale veiligheid.
6. De coördinator sociale veiligheid brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden.

Paragraaf 3 De vertrouwenspersoon

Artikel 4 Aanstelling en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur wijst een tweetal buiten de school staande vertrouwenspersonen aan (één van het mannelijke en één van het vrouwelijke geslacht) en let daarbij op de noodzakelijke professionele expertise van betrokkenen.
Het College van Bestuur benoemt de vertrouwenspersonen in functie en ontslaat hen.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling binnen een redelijke termijn een oplossing voor een ontstaan probleem kan worden bereikt.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of het probleem aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Zij/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 klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang of nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete problemen bereiken kan hij deze ter kennis brengen aan het College van Bestuur.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij de behandeling van problemen de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij/hij in die hoedanigheid verneemt.
Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn functie van vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar/zijn werkzaamheden.

Paragraaf 4 Vertrouwensinspecteur

Artikel 5: Taken vertrouwensinspecteur

1. De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt deelnemers, medewerkers, ouders en andere betrokkenen bij scholen bij klachten over:
 - seksuele intimidatie en seksueel misbruik
 - lichamelijk geweld
 - grove pesterijen
 - geweld, extremisme
 - discriminatie
 - fundamentalismeDe vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900-1113111 (lokaal tarief).
2. De vertrouwensinspecteur heeft ten behoeve van de in het eerste lid genoemde personen en organen de volgende taken:
 - a. het fungeren als aanspreekpunt,
 - b. het adviseren over eventueel te nemen stappen,
 - c. het bijstaan bij het nemen van stappen gericht op het zoeken naar een oplossing, en
 - d. het desgevraagd begeleiden bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte.
3. De vertrouwensinspecteur is, voorzover het betreft misdrijven als bedoeld in titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een onderwijsdeelnemer of een ten behoeve van een instelling met taken belast persoon, vrijgesteld van de verplichting tot het doen van aangifte als bedoeld in de artikelen 160, eerste lid, en 162, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering.
4. De vertrouwensinspecteur is voorzover het betreft een geval van seksueel misbruik of seksuele intimidatie als bedoeld in het eerste lid, onder a of b, verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in de uitoefening van zijn functie is toevertrouwd door een onderwijsdeelnemer, de ouders van een onderwijsdeelnemer of een ten behoeve van een instelling met taken belast persoon.
5. De vertrouwensinspecteur is bevoegd zonder toestemming van degene die het betreft bijzondere gegevens als bedoeld in artikel 16 van de Wet bescherming persoonsgegevens te verwerken met betrekking tot de personen, bedoeld in het eerste lid, indien uit een melding redelijkerwijs een vermoeden van seksueel misbruik, seksuele intimidatie, psychisch geweld, fysiek geweld, discriminatie of radicalisering kan worden afgeleid.
6. De vertrouwensinspecteur verstrekt de door hem verzamelde gegevens niet aan derden. In het verslag over de staat van het onderwijs, bedoeld in artikel 8, tweede lid van de Wet Onderwijstoezicht, worden slechts geabstraheerde gegevens opgenomen.
7. In afwijking van het zesde lid is de vertrouwensinspecteur bevoegd rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid van Onze Minister van Justitie vallende instanties in kennis te stellen van een geval of vermoeden van een geval van psychisch geweld, fysiek geweld, discriminatie of radicalisering:
 - a. in het belang van de deelnemers,
 - b. in het belang van ten behoeve van een instelling met taken belasten personen, of
 - c. indien de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft.

Paragraaf 5 De klachtencommissie Sociale Veiligheid

Artikel 6 Instelling en taken van de klachtencommissie

1. Externe positionering en voldoende expertise binnen de klachtencommissie worden door de Kwaliteitswet 1998 voorgeschreven.
2. Het Alfa-college is met ingang van 1 januari 2008 voor de behandeling van klachten op het gebied van sociale veiligheid aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs en volwasseneneducatie ingesteld door de Besturenraad Protestants-Christelijk Onderwijs te Voorburg.

Deze klachtencommissie behandelt klachten over gedragingen en beslissingen, bijvoorbeeld van leerlingen/deelnemers, leden van het personeel, directie of bevoegd gezag, binnen het basis- en voortgezet onderwijs en Bve (MBO en Educatie).

Voor het adres en de procedure wordt verwezen naar bijlage 1, Klachtencommissie.
3. Na behandeling van een klacht brengt de klachtencommissie schriftelijk advies uit aan het College van Bestuur. Dit advies bevat een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Daarnaast kan de commissie in haar advies een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.

Artikel 7 *Beslissing op advies*

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en de opleidingsmanager/het diensthoofd van de unit (op locatie)/dienst, de klachtencommissie, alsmede, voor zover van toepassing, aan de vertrouwenspersoon, schriftelijk gemotiveerd mee, of het naar aanleiding van dat advies maatregelen neemt en zo ja, welke. De mededeling gaat, voor zover relevant, vergezeld van het advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. De 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 College van Bestuur niet genomen, dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing. Het College van Bestuur stelt daartoe de aangeklaagde tijdig op de hoogte van de voorgenomen beslissing, waarna de aangeklaagde binnen een termijn van veertien dagen zijn verweer dient kenbaar te maken.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 8 *Openbaarheid*

1. Het College van Bestuur legt deze regeling op elke locatie van de school ter inzage.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9 *Evaluatie*

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de coördinator sociale veiligheid, de vertrouwenspersonen geëvalueerd.

Artikel 10 *Wijziging van het reglement*

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

Artikel 11 *Overige bepalingen*

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. De toelichting en bijlage 1 (Klachtencommissie) maken deel uit van deze regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Sociale Veiligheid Alfa-college'
4. Indien een klacht betrekking heeft op één van de leden van het College van Bestuur, dient in de artikelen 2, 4 (lid 5 en 6), 6 (lid 3) en 7 van dit reglement 'College van Bestuur' te worden vervangen door 'Raad van Toezicht'. Dit geldt tevens voor bijlage 1: Beslissing bevoegd gezag.
5. Deze regeling treedt in werking op 1 november 2004.

Deze aangepaste regeling is vastgesteld te Groningen, d.d. 16 juni 2008 bij besluit van het College van Bestuur.

drs. B. Kamphuis,
voorzitter College van Bestuur

dr. E. Antonides,
lid College van Bestuur

Toelichting / Verwijzing naar artikelen in het reglement

De onderwijswet- en regelgeving schrijft, ook voor Bve-instellingen, beleid voor ter voorkoming en behandeling van problemen van sociale veiligheid.

Onder sociale veiligheid vallen verschijnselen als seksuele intimidatie, geweld en dreiging met geweld, racisme en andere vormen van discriminatie en pesten.

Voor het Alfa-college vigeren met name de volgende regelingen:

- de CAO Bve, 2003-2004, hoofdstuk E, de artikelen 25 t/m 27, als onderdelen van het personeelsbeleid, derhalve niet zonder meer van toepassing op de sociale veiligheid van deelnemers;
- de wet op het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet 1998 genoemd, die op 1 januari 1998 in werking is getreden. Bij deze wet wordt het klachtrecht voor alle betrokkenen bij de school geregeld.;
- de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, waarin in artikel 1.3.8 zijn vermeld de verplichting van het College van Bestuur in geval van klachten op het onderhavige terrein de vertrouwensinspecteur Bve hiervan in kennis te stellen en, in bijzondere gevallen, de verplichting van het CvB tot het doen van aangifte (artikel 2, lid 5, artikel 9, lid 1 en 2).

Het betreft hier misdrijf tegen de zeden, waarvoor de volgende omschrijving geldt: seksueel misbruik, aanranding, verkrachting en opzettelijk aanbieden van pornografisch materiaal.

In de wet wordt in dit verband onder minderjarigheid verstaan: deelnemers tot en met de leeftijd van 15 jaar.

De Kwaliteitswet regelt het klachtrecht in algemene zin. Het College van Bestuur heeft een algemene klachtencommissie geïnstalleerd met een klachtenregeling voor alle overige situaties waarin niet een specifiek reglement voor klachten, bezwaar en beroep van toepassing is.

De voorliggende regeling 'Klachtenregeling Sociale Veiligheid' is één van de bedoelde specifieke regelingen. Ter realisatie van 'eenheid in beleid' is het kader, zoals verankerd in E-25 t/m 27 van de CAO, van toepassing gebracht op allen - deelnemers, personeel, vrijwilligers, ouders/voogden/verzorgers (voor zover van toepassing) en overigen - die binnen de schoolgemeenschap werkzaam zijn (artikel 1, lid 1, e, k en l).

Ten opzichte van oude regelingen zijn er in het nu voorliggende beleid een aantal essentiële verschillen doorgevoerd die gebaseerd zijn op het streven naar, en op belangrijke onderdelen op de wettelijke verplichting tot:

- a. grotere professionaliteit in de opvang en begeleiding in de procedurele gang;
- b. maximale objectiviteit in beoordeling van klachten;
- c. bescherming van betrokkenen (klager, aangeklaagde, contactpersoon) door geheimhoudingsplicht;
- d. minimale bemoeienis van overigen in de school met klagers en aangeklaagden.

Dit heeft in de regeling geleid tot de volgende kernpunten:

1. De externe klachtencommissie (zie artikel 6/bijlage 1)

2. De externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4)

Bij hen kan voldoende deskundigheid op het terrein van de sociale veiligheid aanwezig worden geacht. In de regeling is gekozen voor een tweetal vertrouwenspersonen, van wie de één vrouw en de ander man is. De drempel om met de vertrouwenspersoon in contact te treden, wordt hierdoor zo laag mogelijk gehouden. Externe positionering en voldoende expertise bij de vertrouwenspersonen worden door de Kwaliteitswet 1998 voorgeschreven.

3. Rol van het College van Bestuur

Aan het College van Bestuur en aan andere leidinggevenden in de school is in de procedure geen rol toegekend. Uiteraard is het aan het College van Bestuur - uiteindelijk op grond van de uitkomst van een klachtenbehandeling, na advies van de klachtencommissie - een beslissing te nemen n.a.v. een klacht.

4. De contactpersonen (zie artikel 2)

Het bespreekbaar maken van een probleem of het uiten van een klacht moet laagdrempelig zijn. Om dit doel te bereiken worden alle medewerkers van de Alfa-college aangeduid als - mogelijke - contactpersonen.

In de Kwaliteitswet wordt de contactpersoon genoemd als degene tot wie men zich kan wenden met een probleem of een klacht op het onderhavige terrein. De contactpersoon kan de (potentiële) klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie. De rol van de contactpersoon is dus zeer beperkt, en inhoudelijk zo gering mogelijk. Hij/zij zal met name een rol vervullen, wanneer een deelnemer van de school (of haar/zijn vertegenwoordiger bij minderjarigheid) een probleem aan de orde wil stellen of een klacht wil uiten (zie artikel 2). De regeling noemt de docenten, belast met de eerstelijns begeleiding van deelnemers als eerst aangewezen om de rol van contactpersonen te vervullen.

Daarnaast kan een klager ieder ander van de medewerkers van de school als contactpersoon benaderen. De achterliggende gedachte is dat voor het aan de orde stellen van een probleem of het uiten van een klacht een bepaalde vertrouwensrelatie nodig is. Niet per definitie bestaat die tussen een klager en degene die als docent/begeleider is toegewezen.

Bekend zijn de gevallen waarin deelnemers 'hun hart luchten' bij een andere docent, bij een docent van vorig jaar of bij een persoon van het ondersteunend en beheerspersoneel. De regeling legt aan potentiële klager niet de verplichting op een contactpersoon in te schakelen.

In zijn algemeenheid kan worden aangenomen dat bij personeelsleden van de school of bij volwassen deelnemers minder behoefte bestaat aan de 'schakelrol' van de contactpersoon, wanneer zij negatieve ervaringen willen uiten over de sociale veiligheid of een klacht willen indienen op dit terrein. Zij weten gemakkelijker zelf hun weg te vinden naar de vertrouwenspersoon, of naar de klachtencommissie.

De voorliggende regeling sluit overigens niet uit dat ook zij 'te rade gaan' bij een door hen gekozen contactpersoon.

5. De coördinator sociale veiligheid (zie artikel 3)

De regeling voorziet in het aanwijzen van een coördinator sociale veiligheid op elke locatie. De achterliggende overweging is de wenselijkheid dat een zekere eenheid wordt ontwikkeld bij het al dan niet) doorverwijzen naar, of inschakelen van de vertrouwenspersoon. De contactpersonen *kunnen* zich - in overleg met de klager - voor een 'second opinion' wenden tot de coördinator sociale veiligheid. Door de expertise die deze in de loop van de tijd opdoet, kan een meer eenduidige weging van de ernst van problemen bevorderd worden. (Potentiële) klagers wenden zich niet zelf tot de coördinator sociale veiligheid.

Andere taken van de coördinator sociale veiligheid

(Hij/zij is de 'spil' en houdt 'vinger aan de pols'.)

1. coördineren/registreren/evalueren van incidenten en periodiek rapporteren aan UD/OM/diensthof
2. contactpersoon/adviseur voor mentoren/opleidingsmanagers en m.b.t. bespreking/afhandeling van incidenten e.e.a. conform protocol
3. draagt zorg voor evaluatie van protocol
4. adviseur/aanspreekpunt voor collega's (e.e.a. in overleg met diensthof/OM/UD)
5. veiligheid op locatie 'op de kaart houden': d.w.z. informeren van teams, mentoren, initiëren van samenbundelende/cultuurbepalende activiteiten (e.e.a. in samenwerking met locatie werkgroep)
6. lid van de regiegroep Veilige School
7. lid van de locatiewerkgroep Veiligheid
8. draagt zorg voor/coördineert het afnemen van (een deel van) de Cinopenquête (1 x per 2 jaar)

6. Medezeggenschapsraad

- Reglement Medezeggenschapsraad Alfa-college art. 24 lid 1 E: "Het bevoegd gezag heeft de voorafgaande instemming van de medezeggenschapsraad voor elk door het bevoegd gezag te nemen besluit met betrekking tot de volgende aangelegenheden: (...) vaststelling of wijziging van regels op het gebied van veiligheid en gezondheid (...)."
- CAO Bve 2003-2004: "In overleg met de PMR komt de werkgever een klachtenprocedure overeen en benoemt hij een vertrouwenspersoon."

Bijlage 1 Klachtencommissie

Deelnemers, ouders/verzorgers en medewerkers die een klacht hebben op het gebied van sociale veiligheid kunnen zich wenden tot:

Landelijke klachtencommissie
Postbus 694
2270 AR Voorburg
Telefoon: (070) 386 16 97
Fax: (070) 348 12 30
info@klachtencommissie.org

Het secretariaat van de klachtencommissie is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 15.00 uur.

Klachten worden door deze commissie behandeld op basis van het 'Reglement van Instelling en het Huishoudelijk Reglement van de Landelijke Klachtencommissie primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs en volwasseneneducatie ingesteld door de Besturenraad Protestants-Christelijk Onderwijs te Voorburg'. Dit reglement is verkrijgbaar via het secretariaat van de commissie. Hieronder wordt de inhoud van dit reglement op hoofdlijnen weergegeven.

Procedure op school

Indien er sprake is van een klacht raadt de klachtencommissie altijd aan om allereerst de klacht zelf te bespreken met degene tegen wie uw klacht gericht is of met de schoolleiding. U zet uw klacht pas door als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

Volgens de klachtenregeling op uw school zult u in de meeste gevallen met uw klacht daarna terecht komen bij:

1. de contactpersoon van de school, en vervolgens
2. één van de vertrouwenspersonen die door de school zijn ingehuurd

Samen met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten met uw klacht hogerop te gaan. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

Indien de klacht helemaal niet op school besproken is, zal de klachtencommissie u in eerste instantie terugverwijzen!

Procedure bij de commissie

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de Commissie. Indien het voor de klager onmogelijk is om zo'n brief op te stellen, is het ook mogelijk de klacht mondeling in te dienen. Het secretariaat van de klachtencommissie maakt dan een verslag en stuurt dit ter ondertekening toe.

Het is dus niet mogelijk een klacht per email in te dienen. De klachtencommissie zal altijd om een handtekening vragen.

In principe stelt de klager zijn of haar klaagschrift zelf op: in klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- a. de naam en het adres van de klager
- b. een precieze omschrijving van de klacht
- c. de naam en het adres van de verweerder (school, en evt. aangeklaagde)
- d. de dagtekening en ondertekening.

Tevens ontvangt de commissie graag alle schriftelijke correspondentie die van belang is om uw klacht te verduidelijken.

Indien het klaagschrift één van de genoemde zaken niet bevat, geeft de voorzitter de klager bepaalde termijn geven dit verzuim te herstellen. Indien deze termijn wordt overschreden, dan kan de Commissie besluiten de klacht helemaal niet in behandeling te nemen.

Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen

Zo snel mogelijk na ontvangst van het klaagschrift krijgt klager hiervan een ontvangstbevestiging. Dit is niet hetzelfde als de beslissing om de klacht in behandeling te nemen. Daarover beslist de Commissie apart.

In de meeste gevallen wordt de behandelprocedure na twee weken in werking gezet. Deze begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder(s). Dit zijn in ieder geval de directie en het bestuur.

Vervolgens laat de Commissie het bevoegd gezag (het bestuur), de schoolleider en eventueel de aangeklaagde van de betrokken school weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. Hierbij vraagt de commissie om inlichtingen. Gevraagd wordt aan bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde om aan te geven wat er allemaal is gedaan om de klacht binnen de school op te lossen. De verweerders dienen binnen 14 werkdagen op de klacht te reageren.

Doorsturen stukken

Alle brieven en documenten die u aan de commissie stuurt zijn openbaar voor de partijen. Dit betekent dat alle stukken die de Commissie ontvangt gekopieerd worden en ongewijzigd aan alle partijen die bij de klacht betrokken zijn gestuurd worden.

Geheimhouding

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Zowel directie, contactpersonen, vertrouwenspersonen als bevoegd gezag moeten een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen.

Hoorzitting

Zodra de commissie alle stukken heeft ontvangen plant zij een hoorzitting. Deze zitting wordt gehouden in Utrecht, Rotterdam, Groningen of Leeuwarden en vindt 's avonds vanaf 19.00 plaats. De hoorzitting wordt binnen 4 à 6 weken na ontvangst van de reactie van de verweerders (aangeklaagden) gepland.

Tijdens de hoorzitting wordt klager samen met het bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde uitgenodigd om aanwezig te zijn. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De samenstelling van de commissie zal afhangen van de aard van de klacht.

Getuigen en deskundigen

Zowel de voorzitter als partijen kunnen getuigen of deskundigen oproepen cq meebrengen voor de zitting. Als de Commissie zelf getuigen en deskundigen oproept, meldt zij dit aan partijen.

Partijen moeten de door hen gewenste getuige of deskundige uiterlijk drie werkdagen voor de zitting bij de Commissie aanmelden. De Commissie kan dan de wederpartij hierover nog informeren.

Overigens kan de Commissie afzien van het horen van getuigen of deskundigen indien zij dat horen niet zinvol (meer) acht. Tijdens de zitting kan de Commissie tot de conclusie komen dat zij voldoende informatie heeft gekregen.

Bij getuigen kunt u denken aan personen van binnen of buiten de schoolgemeenschap die bij een bepaalde gebeurtenis aanwezig zijn geweest of zelf een soortgelijke ervaring hebben gehad of anderszins betrokken zijn geweest bij de voorliggende klacht.

Bij deskundigen kan het gaan om iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst, een onderzoeksbureau, een schoolarts, of anderen.

Procedure ter zitting

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder de gelegenheid:

- a. Hun belangen voor te dragen of door een gemachtigde te doen voordragen
- b. Getuigen en deskundigen te doen horen
- c. Zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.

a. Horen klager en verweerder

Klager en verweerder (of hun gemachtigden) krijgen ter zitting de gelegenheid het woord te voeren en vragen van de Commissie te beantwoorden en na het horen nogmaals het woord te voeren.

Als klager of verweerder zelf niet verschijnt ter zitting, maar diens gemachtigde wel, moet de laatste zijn voorzien van een schriftelijke lastgeving alvorens hij of zij namens die partij het woord mag voeren.

b. Getuigen en deskundigen te doen horen

Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en deskundigen, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of deskundige vragen te stellen.

c. Zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon

Het is partijen toegestaan één iemand mee te brengen als vertrouwd persoon. Deze dient voor persoonlijke ondersteuning en mag op de zitting niet het woord voeren.

Indien u wilt dat een u vertrouwd persoon ook gehoord wordt, dient u deze persoon aan te melden als getuige of deskundige (zie verder getuigen en deskundigen).

Gescheiden horen

Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager of verweerder de voorzitter heeft verzocht om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen en de voorzitter de daarvoor aangevoerde redenen gewichtig genoeg vindt. De reden kan zijn dat een confrontatie tussen partijen risicovol is of traumatiserend kan zijn. Indien er sprake is van een klacht die betrekking heeft op seksueel misbruik of seksuele intimidatie zal er altijd gescheiden gehoord worden.

Ook zonder een dergelijk verzoek kan de Commissie zelf beslissen tot het gescheiden horen van partijen.

In het geval een minderjarige partij is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.

Als er sprake is van gescheiden horen, is het aan de gemachtigde van ieder der partijen wel toegestaan het horen van de wederpartij bij te wonen. In dit geval is het dus zinvol over een gemachtigde te beschikken.

Schriftelijke behandeling

Het Reglement van de klachtencommissie maakt het mogelijk dat de Commissie besluit een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen, tenzij klager of verweerder naar het oordeel van de fungerend voorzitter gegronde bezwaren tegen schriftelijke behandeling inbrengen. Dan volgt er alsnog een behandeling ter zitting.

Bij schriftelijke behandeling krijgt verweerder de normale termijn voor het indienen van een verweerschrift en vervolgens klager twee weken de tijd op dit verweerschrift te reageren (= repliek). De reactie van klager brengt de Commissie ter kennisname van verweerder, die daarop weer binnen twee weken kan reageren (= dupliek). Van deze dupliek zendt de Commissie klager een afschrift. Na sluiting van de schriftelijke behandeling volgt de procedure voor het vaststellen van het advies.

Advies

De Commissie beraadslaagt in besloten vergadering over het advies dat zij over de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de zitting (of na beëindiging van schriftelijke behandeling, zie Schriftelijke behandeling,) van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op.

Termijn vaststellen advies

Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De fungerend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Inhoud advies

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

1. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
2. Het kan aanbevelingen bevatten aan het bevoegd gezag voor te treffen maatregelen.

Het advies wordt getekend door de fungerend voorzitter en de dienstdoend secretaris.

Bekendmaken advies

De Commissie zendt haar advies toe aan alle partijen.

Na de klachtbehandeling door de klachtencommissie

Beslissing bevoegd gezag

Het laatste dat de klachtencommissie met de klacht doet is het toezenden van haar advies aan het bevoegd gezag van uw school. Dit bevoegd gezag moet op grond van de Wet zowel klager als de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van dit advies, schriftelijk meedelen of:

- a. het het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt
- b. het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Mogelijkheden van beroep

Tegen het advies van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.