



# **Klachtenprocedure ouders en leerlingen**

**April 2017**

**\*Daar waar “zijn” of “hem” geschreven wordt, kan ook “haar” gelezen worden.**

#### Artikel 1

De school heeft als doelstelling klachten te voorkomen. Mocht echter een klacht worden ingediend, dan dient deze op een effectieve manier in behandeling te worden genomen. De school gaat er hierbij vanuit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnen de school kunnen worden opgelost.

#### Artikel 2

Bij de afhandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten.

- Een klacht wordt pas in behandeling genomen als de klager en betrokkene niet samen tot een oplossing kunnen komen; dit geldt natuurlijk niet als de aard van de klacht contact tussen beide partijen onwenselijk maakt.
- Mondelinge klachten worden niet geregistreerd. Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn van een mondeling geuite klacht, of kunnen direct zijn ingediend.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de rector.
- Nadat een schriftelijke klacht is ontvangen wordt deze doorgezonden naar de direct leidinggevende die ervoor zorgt dat de klacht op het juiste niveau wordt afgehandeld. Uitgangspunt is daarbij dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/aangeklaagde zelf, of als dat niet mogelijk is door zijn direct leidinggevende.
- Richt de klacht zich tegen een leidinggevende dat handelt de rector of de plaatsvervangend rector de klacht zelf af.
- Richt de klacht zich tegen de rector of de plaatsvervangend rector dan handelt *de onafhankelijke klachtencommissie* de klacht af.
- De klacht wordt op een zorgvuldige manier behandeld. Daaronder wordt in ieder geval verstaan:
  - het verstrekken van voldoende informatie aan de klager,
  - de klager in de gelegenheid te stellen zijn klacht toe te lichten,
  - eventueel informatie vragen aan derden,
  - afhandeling binnen een redelijke termijn,
  - indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, dient ten aanzien van de aangeklaagde eveneens een zorgvuldige afhandeling in acht te worden genomen.

#### Artikel 3

De afronding van de klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. Betrokkenen ontvangen een afschrift van de schriftelijke mededeling.

#### Artikel 4

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

#### Artikel 5

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn schriftelijke klacht volgens voornoemde procedure, heeft hij de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

#### Artikel 6

Klachten met betrekking tot seksuele intimidatie kunnen zodanig van aard zijn dat het voor een klager bezwaarlijk is deze klacht in te dienen en/of af te laten handelen volgens voornoemde procedure. De klager heeft dan de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een interne en/of externe vertrouwenspersoon.

Via de vertrouwenspersoon kan de klachtencommissie worden ingeschakeld, maar zij zijn in beginsel het eerste aanspreekpunt bij klachten van deze soort.

#### Artikel 7

Elke medewerker die kennis neemt van een mogelijk strafbaar feit, bijvoorbeeld op het gebied van ontucht met een leerling, gepleegd door een "ten behoeve van de school met taken belaste persoon", is op basis van landelijke regelgeving verplicht dit aan de rector te melden.

De rector bespreekt dit vervolgens met de vertrouwensinspecteur.

#### Artikel 8

Bij de onderwijsinspectie zijn er per onderwijssector vertrouwensinspecteurs aangesteld die een speciale scholing hebben gevolgd om klachten over seksuele intimidatie adequaat af te handelen. Vertrouwensinspecteurs vervullen een klankbordfunctie voor leerlingen die slachtoffer zijn van seksuele intimidatie of die worden geconfronteerd met seksuele intimidatie jegens andere leerlingen. Vertrouwensinspecteurs adviseren tevens over eventueel te nemen stappen en verlenen bijstand bij het zoeken naar oplossingen. Desgewenst begeleiden ze bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte.

#### Artikel 9

a.

Als er mogelijk sprake is een strafbaar feit doet de rector in principe aangifte bij de politie tenzij bijzondere omstandigheden dit niet wenselijk maken.

b.

Bij strafbare feiten van seksuele aard doet de rector altijd aangifte na de ouders van de leerling te hebben ingelicht; dit gebeurt ook als het tegen de zin van het slachtoffer en zijn ouders is.

#### Artikel 10

Dit is de reden dat er naast de interne vertrouwenspersonen ook een externe vertrouwenspersoon is. Een slachtoffer dat wil voorkomen dat er onmiddellijk aangifte wordt gedaan, kan zich melden bij de externe vertrouwenspersoon. Aangezien de externe vertrouwenspersoon niet in dienst is van de school, geldt voor hem niet de meld- en aangifteplicht.

#### Artikel 11

De schriftelijke klachten en de afhandeling daarvan worden geregistreerd.

Jaarlijks krijgen het bestuur, de medezeggenschapsraad, de ouderraad, de leerlingenraad en de klachtencommissie een geanonimiseerd overzicht van de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

#### Artikel 12

Alleen de klager(s), de aangeklaagde(n), het bestuur en de directie hebben desgewenst inzage in het dossier; indien een klager de klacht voorlegt aan een onafhankelijke klachtencommissie of rechtbank hebben deze instanties ook inzage in het dossier.

#### Artikel 13

Dossiers worden twee jaar na volledige afhandeling van de klacht bewaard en daarna vernietigd, tenzij wet- en regelgeving langere bewaartermijnen voorschrijft.

## Bijlage 1

### Adresgegevens

#### Onafhankelijke klachtencommissie voor ouders en leerlingen:

Voorzitter: De heer mr. B.J.P. van Gils, Postbus 760, 5000 AT Tilburg (tel. tijdens kantooruren 0135426093). [b.vangils@mvdk-advocaten.nl](mailto:b.vangils@mvdk-advocaten.nl)

#### Interne vertrouwenspersonen

Mevrouw E.A.C. Franken (tel. 0651401564)

en de heer A.C.A.M. van der Does (tel. 0612650605)

Interne vertrouwenspersonen zijn verplicht (vermoedelijke) situaties van seksueel misbruik of intimidatie te melden bij het bevoegd gezag van de school.

#### Externe vertrouwenspersonen

De heer drs. S.C. Claus (huisarts), Ambachtenlaan 38, 4813 HB Breda (tel. 0765146292).

Mevrouw mr. A.W.M. van Langen – van de Wouw (jurist), Kerzelseweg 1, 4855 AR Galder (tel. 0648310177), e-mail [jeanne@van-langen.eu](mailto:jeanne@van-langen.eu)

Externe vertrouwenspersonen zijn **niet** verplicht (vermoedelijke) situaties van seksueel misbruik of intimidatie te melden bij het bevoegd gezag van de school.

#### Vertrouwensinspecteur

Meldpunt vertrouwensinspecteurs, tel. 0900-1113111  
(tijdens kantooruren en tegen lokaal tarief).