

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Procedure klachtenbehandeling

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden problemen mee hebben. De gebeurtenissen hebben meestal betrekking op de dagelijkse gang van zaken in de school en zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en management op een juiste wijze worden afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling in de voorprocedure klachtenbehandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de klachtenregeling van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Coevorden e.o. / De Nieuwe Veste.

In deel 1 wordt het stappenplan klachtenbehandeling beschreven.

In deel 2 wordt de voorprocedure klachtenbehandeling met betrekking tot klachten over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten daarvan (pedagogische en organisatorische klachten)(kolom 1 stappenplan klachtenbehandeling) beschreven. Deel 3 beschrijft de bijbehorende klachtenregeling. In deel 4 wordt de voorprocedure klachtenbehandeling met betrekking tot klachten over ongewenste omgangsvormen ((seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld) en klachten over een vermeend zedendelict tussen een minderjarige leerling¹ en een personeelslid² binnen of in samenhang met de schoolsituatie³ (kolom 2 en 3 stappenplan klachtenbehandeling).

Deel 5 beschrijft de bijbehorende klachtenregeling.

¹ Het betreft een minderjarige leerling, jonger dan 18 jaar

² Het betreft ook personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school

³ In samenhang met de schoolsituatie verwijst naar bv. buitenschoolse activiteiten, ontmoetingen in de privé-situatie e.d.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Deel I: Stappenplan klachtenbehandeling

1. Verschil tussen een klacht en bezwaar

Een klacht en een bezwaarschrift lijken veel op elkaar, maar toch zit er een duidelijk verschil in.

Klacht

Een klacht kan worden ingediend indien belanghebbenden ontevreden zijn over de wijze waarop ze zijn behandeld door De Nieuwe Veste of één van haar medewerkers. In dat geval betreft de klacht een gedraging. Een klacht kan ook worden ingediend indien belanghebbenden het niet eens zijn met een besluit van De Nieuwe Veste of één van haar medewerkers, tenzij het een besluit van het College van Bestuur in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) betreft. Bij het indienen van een klacht dient de klager zich in eerste instantie te wenden tot degene die de gedraging betreft dan wel degene die de beslissing heeft genomen. Een klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend.

Bezwaar

Bezwaar kan door belanghebbenden worden ingediend tegen een schriftelijk besluit van het College van Bestuur in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een bezwaarschrift moet schriftelijk worden ingediend en richt zich tegen het door het College van Bestuur genomen besluit. Het bezwaarschrift moet binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit ontvangen zijn door het College van Bestuur. Het bezwaarschrift moet ingevolge de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aan een aantal minimumeisen voldoen.

2. Voorprocedure klachtenbehandeling

De voorprocedure klachtenbehandeling beschrijft de interne behandeling van de klacht.

Indien het behandelen van de klacht in de voorprocedure, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de klachtenregeling.

3. Klachtenregeling

De regeling is niet van toepassing voor klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat en klachten tegen besluiten van het bevoegd gezag (College van Bestuur) in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), omdat tegen deze besluiten op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekend kan worden.

4. Stappenplan klachtenbehandeling

Het stappenplan klachtenbehandeling is bestemd voor iedereen die op school met klachten te maken kan krijgen: leerlingen, ouders, personeel, management, bevoegd gezag (College van Bestuur).

Het stappenplan klachtenbehandeling beschrijft:

- de stappen bij klachtenbehandeling;
- de manier waarop ouders, leerlingen en personeelsleden een gesprek met de school kunnen voeren en hoe het personeel, management, College van Bestuur kan voorkomen dat een probleem escaleert;
- de klachtenprocedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

5. Stappen bij klachtenbehandeling

Het betreft een globale beschrijving van de stappen bij klachtenbehandeling conform de voorprocedure klachtenbehandeling. Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen er stappen worden toegevoegd dan wel worden overgeslagen.

Kolom 1	Kolom 2	Kolom 3	Kolom 4
Voorprocedure klachtenbehandeling deel 2 en klachtenregeling deel 3 van deze procedure	Voorprocedure klachtenbehandeling deel 4 en klachtenregeling deel 5 van deze procedure	Voorprocedure klachtenbehandeling deel 4 en klachtenregeling deel 5 van deze procedure	
Klachten over (nalaten) gedragingen/beslissingen (pedagogische en organisatorische klachten)	Klachten over ongewenste omgangsvormen ((seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld)	Klachten over vermeend zedendelict tussen minderjarige leerling ⁴ en personeelslid ⁵ binnen of in samenhang met de schoolsituatie ⁶	Klachten in de privé situatie leerlingen (misbruik, mishandeling, verwaarlozing, trauma) ⁷
<u>Intern stap 1:</u> Klacht oplossen in gesprek tussen klager en besluitnemer/degene die de gedraging betreft	<u>Intern stap 1:</u> Klacht oplossen in gesprek tussen klager en diegene die gedraging betreft, eventueel diens leidinggevende of een lid van het CMT.	<u>Intern stap 1:</u> Meldplicht ⁸ voor personeel, management en interne contactpersoon bij bevoegd gezag (CvB).	<u>Intern stap 1:</u> Signalering door docent/mentor, gesprek met leerling, melding bij leerlingbegeleider, informeren afdelingsdirecteur en zorgcoördinator
<u>Intern stap 2:</u> Klacht oplossen in gesprek tussen klager, besluitnemer/degene die de gedraging betreft en diens leidinggevende	<u>Intern stap 2:</u> Contact met interne contactpersoon voor ondersteuning/ advisering/verwijzing naar externe vertrouwenspersoon	<u>Intern stap 2:</u> Het bevoegd gezag (CvB) voert overleg met de vertrouwens-inspecteur	<u>Intern stap 2:</u> Leerlingbegeleider stelt in overleg met ZAT, politie, AMK plan van aanpak op en werkt aan vertrouwensrelatie met leerling
<u>Intern stap 3:</u> Klacht oplossen in gesprek tussen klager, besluitnemer /degene die de gedraging betreft en lid van het CMT	<u>Intern stap 3:</u> Rechtstreeks of na doorverwijzing contact met externe vertrouwenspersoon voor ondersteuning, advisering en bemiddeling	<u>Intern stap 3:</u> Het bevoegd gezag (CvB) doet, na overleg met de vertrouwens-inspecteur bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit (verplicht) aangifte bij politie/justitie ⁹	<u>Intern stap 3:</u> Na instemming van de leerling voeren van gesprek met ouders over situatie. Leerlingbegeleider bespreekt resultaten in ZAT
<u>Intern stap 4:</u> Officiële klacht indienen bij bevoegd gezag (CvB)	<u>Intern stap 4:</u> Officiële klacht indienen bij bevoegd gezag (CvB)	<u>Extern stap 4:</u> Onderzoek door politie/justitie	<u>Intern stap 4:</u> Bieden van hulpverlening aan leerling
<u>Extern stap 5:</u> Klacht indienen bij Landelijke Klachtencommissie	<u>Extern stap 5:</u> Klacht indienen bij Landelijke Klachtencommissie	<u>Extern stap 5:</u> Parallelonderzoek door Landelijke Klachtencommissie	<u>Intern stap 5:</u> Melding bij AMK, in overleg met leerling doen van aangifte bij politie/justitie
De landelijke klachtencommissie kan de aangeklaagde (dader) geen straf opleggen indien er sprake is van een strafbaar feit. In dat geval kan aangifte gedaan worden bij politie/justitie. Er volgt dan een rechtszaak waarin er door de rechter wordt beoordeeld of de dader moet worden bestraft.			

⁴ Het betreft een minderjarige leerling, jonger dan 18 jaar

⁵ Het betreft ook personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school

⁶ In samenhang met de schoolsituatie verwijst naar bv. buitenschoolse activiteiten, ontmoetingen in de privé-situatie e.d.

⁷ Hiervoor ontbreekt het wettelijke kader

⁸ Meldplicht op basis van de Meld- en aangifteplicht (juli 1999) op basis van de Onderwijswet

⁹ Voor de aangifte stelt het bevoegd gezag (CvB) de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte van de aangifte.

6. Tips voor het oplossen van klachten op school (intern)

Ouders, leerlingen, personeel	School
<p>Grijp snel in Wacht niet te lang met het bespreken van een probleem. U kent uw kind het beste en merkt meestal snel dat er iets speelt. Docenten hebben veel leerlingen in de klas en kunnen soms niet alles overzien. Bepaalde problemen gaan niet vanzelf over.</p>	<p>Grijp snel in Wacht niet te lang met het bespreken van een probleem. De grootste misverstanden ontstaan als mensen zich niet duidelijk uitspreken. Het voordeel van snel actie ondernemen is dat de situatie niet onnodig uit de hand loopt.</p>
<p>Spreek de juiste persoon aan Bespreek uw probleem met de persoon om wie het gaat. Vaak zal dat de docent of mentor zijn. Als dat niets oplost, kunt u naar de afdelingsdirecteur stappen en vervolgens naar de sectordirecteur. Mocht dit alles niet tot een oplossing leiden, dan kunt u uw problemen voorleggen aan het College van Bestuur van de school.</p>	<p>Spreek de juiste persoon aan Ouders die een klacht hebben, kunnen daarvoor het beste terecht bij de persoon om wie het gaat of bij de mentor van hun kind. In sommige gevallen spreken ouders een medewerker aan op een probleem dat ze hebben met een collega. Verwijs ze dan door naar hem of haar.</p>
<p>Neem de tijd Voer een gesprek over een probleem niet even tussendoor of telefonisch, maar maak een afspraak en zorg dat u voldoende tijd heeft uw standpunt toe te lichten. Realiseer u wel, dat de docent ook andere dingen moet doen en dat het gesprek misschien pas over een paar dagen kan plaatsvinden.</p>	<p>Neem de tijd Het bespreken van een klacht moet niet even tussendoor gebeuren. Maak een afspraak en zorg dat beiden (ouders en medewerker) voldoende tijd hebben om hun standpunten toe te lichten. Probeer duidelijk te krijgen wat de klacht precies inhoudt. Het is van belang dat u zich goed voorbereidt. Zorg ervoor dat u alle beschikbare informatie heeft die nodig is. Soms is dat moeilijk als de ander emotioneel is.</p>
<p>Wees duidelijk Beperk u tot de belangrijkste punten. Probeer niet emotioneel te worden, maar leg rustig uit wat uw probleem is. Als u dat lastig vindt, kunt u al voor het gesprek uw standpunten op papier zetten. U kunt ook een familielid of vriend meenemen. Meldt dit wel van tevoren.</p>	<p>Wees duidelijk Neem de ander serieus. Laat hem of haar uitpraten en reageer niet meteen. Probeer u te verplaatsen in de ouder of de leerling. Neem hen serieus en respecteer hun deskundigheid. Ga geen hupverlener spelen; stel geen diagnoses en praat alleen over waarneembaar gedrag. Het kan zijn dat de ander een probleem aankaart dat overkomt als kritiek op uw functioneren. Probeer dan vooral niet emotioneel te raken. Blijf eerlijk en duidelijk. Probeer niet in de verdediging te schieten, maar samen tot een goede oplossing te komen. Bent u bang dat dat niet lukt, vraag dan een collega bij het gesprek te zijn. Meldt dit wel van tevoren.</p>
<p>Bedenk een oplossing Het is handig als u al voor het gesprek manieren bedenkt hoe het probleem kan worden opgelost. 'Wat moet er gebeuren om het probleem op te lossen?' Dat betekent niet dat u de suggesties van de ander moet afwijzen. U moet een oplossing vinden waar u beiden achter staat.</p>	<p>Bedenk een oplossing Een gesprek verloopt beter als beide partijen hebben bedacht wat er aan het probleem te doen is. 'Wat moet er gebeuren om het probleem op te lossen?' Dat betekent niet dat u de suggesties van de ander moet afwijzen. U moet een oplossing vinden waar u beiden achter staat.</p>
<p>Leg afspraken vast Als na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken worden vastgelegd, dan kan er geen twijfel over bestaan. Het ligt voor de hand dat de school dit verslag maakt en dat beide partijen het ondertekenen.</p>	<p>Leg afspraken vast Leg na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken vast. Om er helemaal zeker van te zijn dat er geen twijfel over bestaat kan het verslag door beide partijen worden ondertekend.</p>
<p>Algemene tips voor ouders</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Betrek andere ouders niet bij het probleem. Dit 	<p>Algemene tips voor de school</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Een goed informatiebeleid voorkomt klachten.

<p>leidt snel tot roddelen. Indien meer ouders dezelfde klacht hebben, kunnen ze gezamenlijk een klacht indienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Praat niet over het probleem met uw kind erbij. Uw kind mag geen doorgeefluik worden. ▪ Praat liever één keer duidelijk en goed met uw kind. Val uw kind niet dagelijks lastig met het probleem. ▪ Neem uw kind eventueel mee naar het gesprek op school. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laat ouders, leerlingen en personeel weten dat de school openstaat voor klachten. ▪ Probeer escalatie te voorkomen als er een klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie: <ul style="list-style-type: none"> - blijf met elkaar in gesprek; - informeer de klager wat er gedaan wordt met de uitspraak en het advies van de klachtencommissie; - voer een afsluitend gesprek met alle betrokkenen nadat de uitslag bekend is.
<p>Contact- of vertrouwenspersoon Als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen kunt u altijd terecht bij de interne contactpersoon van de school. Hij of zij is verbonden aan school en kan u adviseren met wie u het beste in gesprek gaat. De interne contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon van de school. Als u wilt, kan de externe vertrouwenspersoon ook bemiddelen bij een conflict. Mocht u besluiten een klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie (extern), dan kan de externe vertrouwenspersoon u daarbij helpen.</p>	<p>Contact- of vertrouwenspersoon Als een ouder er niet in slaagt een probleem alleen op te lossen kan hij altijd terecht bij de interne contactpersoon. U kunt een ouder naar hem of haar doorverwijzen. Een ouder kan ook terecht bij de externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het oplossen van een klacht of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan ook personeelsleden bijstaan die een klacht hebben of tegen wie een klacht is ingediend.</p>
<p>Een klacht indienen De Nieuwe Veste heeft een klachtenregeling waarin staat hoe de school omgaat met klachten.</p> <p>De interne contactpersoon kan u meer informatie over de klachtenregeling geven en doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.</p> <p>De vertrouwenspersoon kan u ook helpen bij het indienen van een klacht, bijvoorbeeld bij het schrijven van de klacht of tijdens de zitting. U kunt zich tijdens de zitting laten bijstaan door een familielid of bekende, maar ook door een jurist of een andere deskundige.</p> <p>Hieronder wordt toegelicht hoe een klacht moet worden ingediend en hoe de procedure verloopt.</p>	<p>Een klacht indienen Een personeelslid kan op twee manieren met een officiële klacht te maken krijgen. Hij of zij kan zelf een klacht indienen tegen de school. Er kan ook een klacht tegen hem of haar ingediend worden door een ouder, leerling of collega.</p> <p>Hieronder wordt toegelicht hoe een klacht moet worden ingediend en hoe de procedure verloopt.</p>

7. Klacht indienen bij de landelijke klachtcommissie (extern)

Wat is een klacht?

Een klacht kan gaan over beslissingen of het gedrag van een personeelslid van de school, het College van Bestuur of iemand anders die aan de school verbonden is.

Wie kan er klagen?

Iedereen die met een school te maken heeft, kan een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie zoals: ouders, leerlingen vanaf 13 jaar, personeelsleden, stagiaires, vrijwilligers, leden van het management of het College van Bestuur.

Wat kost het?

Het indienen van een klacht is gratis.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Over wie kan een klacht gaan?

De klacht kan over iedereen gaan die bij de school betrokken is zoals: docenten, onderwijs ondersteunend personeel, leden van het management, het College van Bestuur, stagiaires of vrijwilligers.

Bij wie kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Wat doet de klachtencommissie?

Na de zitting beslist de landelijke klachtencommissie of de klager gelijk heeft. Een uitspraak van de landelijke klachtencommissie is niet te vergelijken met de uitspraak van een rechter. De commissie kan er niet voor zorgen dat de school beslissingen terugdraait. De school mag zelf beslissen of de uitspraken van de commissie worden overgenomen. U kunt niet tegen een uitspraak in beroep gaan.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt op elk moment een klacht indienen. Wel zal de landelijke klachtencommissie altijd bekijken of u uw probleem niet eerst op school had kunnen oplossen. Hetzelfde geldt voor de rechter als u een rechtszaak tegen de school aanspant. Ook hij zal meewegen of u voldoende hebt gedaan om uw klacht op school op te lossen.

Een klacht indienen

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Daarbij moet u zo duidelijk mogelijk omschrijven wat uw klacht is en om wie het gaat. Vaak zal het gaan om klachten tegen meerdere personen. U moet uw klacht onderbouwen met feiten. De landelijke klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren. Dat betekent dat de commissie de klacht niet in behandeling neemt. Dat gebeurt als u met uw klacht een andere procedure had moeten volgen.

Uitspraak

Als de landelijke klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, zal de commissie een schriftelijk antwoord vragen aan degene over wie de klacht gaat. Dat zogeheten verweer krijgt de klager ook te lezen. Als de commissie voldoende informatie heeft, volgt de hoorzitting. De klager en de aangeklaagde mogen dan hun verhaal toelichten. Daarna beslist de commissie of de klacht gegrond is. De commissie kan daarnaast een advies geven aan het College van Bestuur, waarin bijvoorbeeld staat welke maatregelen het College van Bestuur kan nemen. Het College van Bestuur mag dat naast zich neerleggen, al gebeurt dat meestal niet. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.

Het College van Bestuur moet de commissie laten weten wat het met de uitspraak en aanbevelingen heeft gedaan. Ook de Inspectie van het Onderwijs en de medezeggenschapsraad moeten door de school worden geïnformeerd. Het is aan te raden met alle betrokkenen nog een afsluitend gesprek op school te voeren nadat de commissie een uitspraak heeft gedaan. Dat maakt het makkelijker om weer samen verder te gaan.

U bent het er niet mee eens

Er is geen mogelijkheid voor bezwaar of beroep bij de klachtencommissie. U kunt ook geen bezwaar maken tegen de manier waarop het College van Bestuur omgaat met het advies van de commissie. U kunt wel opnieuw een klacht indienen als u vindt dat de school niets met de uitspraak en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie heeft gedaan.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Deel 2: Voorprocedure klachtenbehandeling

met betrekking tot klachten over gedragingen of beslissingen dan wel het nalaten daarvan (pedagogische en organisatorische klachten) (kolom 1 stappenplan klachtenbehandeling)¹⁰

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en management op een juiste wijze worden afgehandeld.

De voorprocedure klachtenbehandeling beschrijft de interne behandeling van de klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen (pedagogische en organisatorische klachten) (kolom 1 stappenplan klachtenbehandeling).

Indien het behandelen van de klacht in de voorprocedure, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de bijbehorende klachtenregeling in deel 3.

Hoofdstuk I Begripsbepalingen

I. Definities

In de voorprocedure wordt verstaan onder:

<i>School</i>	een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs
<i>Klager</i>	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het management, (een lid van) het College van Bestuur of een persoon die een duurzame rechtsbetrekking met de school heeft, die een klacht heeft ingediend ¹¹
<i>Klacht</i>	klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van (een lid van) het College van Bestuur dan wel (een lid van) het personeel
<i>Aangeklaagde</i>	aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een persoon die een duurzame rechtsbetrekking met de school heeft, tegen wie een klacht is ingediend ¹²
<i>College van Bestuur</i>	het College van Bestuur is bevoegd gezag van De Nieuwe Veste, als bedoeld in artikel 1 van de Wet op het voortgezet onderwijs

¹⁰ De voorprocedure klachtenbehandeling met betrekking tot klachten over (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en vermeende zedendelicten is beschreven in deel 3 van deze procedure.

¹¹ Ex-leerlingen en ouders/voogden/verzorgers van ex-leerlingen kunnen een klacht indienen mits de ex-leerling de school niet langer dan zes maanden heeft verlaten.

¹² De voorprocedure klachtenbehandeling sluit klachten over ouders/voogden/verzorgers van leerlingen en klacht over leerlingen onderling uit.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

2. Voorprocedure

1. In eerste instantie wordt getracht alle klachten eerst op te lossen via de school. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt naar de aard van de klacht:
 - a. klacht met betrekking tot beslissingen, dan wel het nalaten daarvan. De klager zal zich in eerste instantie wenden met deze klacht tot degene die de beslissing heeft genomen (besluitnemer). Levert dit niet het gewenste resultaat op dan kan de klager met de klacht zich wenden tot de leidinggevende van de besluitnemer.
 - b. klacht met betrekking tot gedragingen dan wel het nalaten daarvan. De klager zal zich in eerste instantie wenden tot degene die de gedraging betreft. Levert dit niet het gewenste resultaat op dan kan de klager zich wenden tot de leidinggevende van degene die de gedraging betreft.
 - c. Indien de onder a en b vermelde procedure niet tot het gewenste resultaat leiden kan de klager zich wenden tot een lid van het centraal managementteam en in laatste instantie, het College van Bestuur.
2. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht, zoals vermeld in lid 1 sub a, b en c, niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures zoals beschreven in de klachtenregeling.
3. De voorprocedure klachtenbehandeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke bepaling voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

3. Indienen van een klacht

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedragingen of beslissing te worden ingediend.
2. Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend.
3. Een mondelinge klacht wordt niet geregistreerd en wordt informeel afgehandeld door degene die de klacht heeft ontvangen.
4. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij een lid van het centraal managementteam.
5. De klacht bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager¹³;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
6. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
7. Een schriftelijke klacht wordt geregistreerd.
8. Er wordt melding gemaakt van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur.

4. Afhandelen van een klacht

1. Een klacht wordt behoorlijk afgehandeld door degene die de klacht heeft ontvangen.
2. De klager en de aangeklaagde hebben recht op voldoende informatie.
3. De klager wordt, binnen vier weken na ontvangst van een schriftelijke klacht, in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader toe te lichten. Er kan informatie worden ingewonnen bij derden.
4. De aangeklaagde wordt, binnen vier weken na ontvangst van een schriftelijke klacht, buiten aanwezigheid van de klager¹⁴, gehoord.
5. Van de gesprekken met betrekking tot de afhandeling van een klacht wordt een verslag gemaakt.
6. Bij de afhandeling van een klacht staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop.
7. Een klacht moet binnen een redelijke termijn worden opgelost.
8. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de afhandeling van een schriftelijke klacht.

¹³ Anonieme klachten worden, behoudens bijzondere omstandigheden, niet in behandeling genomen

¹⁴Tenzij degene die de klacht behandeld anders besluit

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

9. De afhandeling van een schriftelijke klacht wordt geregistreerd.
10. Er wordt melding gemaakt van de afhandeling van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur.
11. Indien het centraal managementteam of het College van Bestuur op basis van de klacht van mening is, dat jegens één of meerdere leerlingen of één of meerdere personeelsleden een (disciplinaire) straf aan de orde is, wordt gehandeld conform de daarvoor geldende procedures.

5. Relatie met de klachtenregeling

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door (een lid van) het centraal managementteam kan hij een officiële klacht indienen bij het College van Bestuur.
2. Het College van Bestuur kan de bij hem ingediende klacht zelf afhandelen of vanwege de complexiteit en de ernst van de klacht bij de landelijke klachtencommissie in behandeling geven.
3. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures zoals beschreven in de klachtenregeling in deel 3.

6. Slotbepalingen

1. Conform de bepalingen in het Algemeen burgerlijk wetboek hebben ouders van leerlingen tot 18 jaar informatierecht.
2. Het College van Bestuur legt de voorprocedure klachtenbehandeling op school ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de procedure.
3. De procedure wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, medezeggenschapsraad geëvalueerd.
4. De procedure kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de interne contactpersoon, externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad.
5. In gevallen waarin de procedure niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
6. De procedure treedt in werking op de dag na de dag waarop de regeling, na instemming door de medezeggenschapsraad, is vastgesteld door het College van Bestuur.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Deel 3: Klachtenregeling

met betrekking tot klachten over gedragingen of beslissingen dan wel het nalaten daarvan (pedagogische en organisatorische klachten) (kolom I stappenplan klachtenbehandeling)¹⁵

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en management op een juiste wijze worden afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling in de voorprocedure klachtenbehandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is niet van toepassing voor:

1. klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat;
2. klachten tegen besluiten van het College van Bestuur in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), omdat tegen deze besluiten op basis van de Awb bezwaar en beroep aangetekend kan worden.

Het College van Bestuur van Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Coevorden e.o. De Nieuwe Veste, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling Voortgezet Onderwijs vast.

Hoofdstuk I Begripsbepalingen

I. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>School</i>	een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs
<i>Klager</i>	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het management, (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
<i>Klacht</i>	klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen
<i>Aangeklaagde</i>	aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend
<i>College van Bestuur</i>	het College van Bestuur is bevoegd gezag van De Nieuwe Veste, als bedoeld in artikel I van de Wet op het voortgezet onderwijs

¹⁵ De klachtenregeling met betrekking tot klachten over (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en vermeende zedendelicten is beschreven in deel 5 van deze procedure.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Hoofdstuk 2 **Behandeling van klachten**

2. Voorprocedure

1. In eerste instantie wordt getracht alle klachten eerst op te lossen via de school. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt naar de aard van de klacht:
 - a. klacht met betrekking tot beslissingen, dan wel het nalaten daarvan. De klager zal zich in eerste instantie wenden met deze klacht tot degene die de beslissing heeft genomen (besluitnemer). Levert dit niet het gewenste resultaat op dan kan de klager met de klacht zich wenden tot de leidinggevende van de besluitnemer.
 - b. klacht met betrekking tot gedragingen dan wel het nalaten daarvan. De klager zal zich in eerste instantie wenden tot degene die de gedraging betreft. Levert dit niet het gewenste resultaat op dan kan de klager zich wenden tot de leidinggevende van degene die de gedraging betreft.
 - c. Indien de onder a en b vermelde procedure niet tot het gewenste resultaat leiden kan de klager zich wenden tot het centraal managementteam en in laatste instantie, het College van Bestuur.
2. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht, zoals vermeld in lid 1 sub a, b en c, niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures zoals hieronder beschreven.
3. Deze klachtenregeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke bepaling voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

Hoofdstuk 3 **Landelijke klachtencommissie**

3. Instelling en taken landelijke klachtencommissie

1. De samenstelling en benoeming van leden van de landelijke klachtencommissie geschiedt op landelijk niveau, evenals de vaststelling van een reglement voor de commissie.
2. Leden van het College van Bestuur, het personeel alsmede leerlingen, ouders/verzorgers, de externe vertrouwenspersoon en andere deelnemers van de school kunnen geen zitting hebben in de landelijke klachtencommissie.
3. De landelijke klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
 - (on)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
4. De landelijke 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 landelijke klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. De plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de landelijke klachtencommissie heeft beëindigd.

4. Indienen van een klacht

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedragingen of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
4. De klacht bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

- een omschrijving van de klacht.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het vorige lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
 6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur met redenen omkleed gemeld.
 7. Het College van Bestuur kan vanwege de complexiteit en de ernst van een klacht, de bij hem ingediende klacht bij de landelijke klachtencommissie in behandeling geven.
 8. De klager dient in principe eerst de beschikbare interne voorprocedure (zie ook het stappenplan klachtafhandeling) te hebben doorlopen, voordat hij een klacht kan indienen bij de landelijke klachtencommissie. Alleen bij ernstige klachten, ter beoordeling aan de landelijke klachtencommissie, kan rechtsreeks beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie.
 9. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
 10. Na ontvangst van de ingediende klacht deelt de landelijke klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
 11. De klager en de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
 12. Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de landelijke klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het College van Bestuur mee.
 13. Als de klager de klacht intrekt, kan de landelijke klachtencommissie besluiten of de procedure als dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
 14. Indien op enig moment in de procedure mocht blijken, dat de klager ten onrechte een klacht heeft ingediend, dan kunnen er in overleg met de aangeklaagde en het College van Bestuur vervolgstappen worden genomen.
- 5. Vooronderzoek**
1. De landelijke klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
 2. Het College van Bestuur en personeelsleden in dienst van de Stichting zijn verplicht de door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen.
 3. Aan betrokken ouders en leerlingen dient vooraf gevraagd te worden zich te verbinden om geheimhouding in acht te nemen.
 4. De landelijke klachtencommissie kan ten behoeve van het onderzoek deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden is vooraf machtiging van het College van Bestuur noodzakelijk.
- 6. Hoorzitting**
1. De landelijke 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 aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de landelijke klachtencommissie anders bepaalt.
 3. De landelijke klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe 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:
 - de namen en de functie van de aanwezigen;

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

- een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
- ondertekening door de voorzitter en secretaris van de landelijke klachtencommissie.

7. Advies

1. De landelijke klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De landelijke 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 verleningen meldt de landelijke klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur.
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, aangeklaagde en het College van Bestuur.
4. De landelijke klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

8. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke 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 College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke 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.

9. Slotbepalingen

1. Conform de bepalingen in het Algemeen burgerlijk wetboek hebben ouders van leerlingen tot 18 jaar informatierecht.
2. Het College van Bestuur legt de klachtenregeling op school ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de klachtenregeling.
3. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, medezeggenschapsraad geëvalueerd.
4. De regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de interne contactpersoon, externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad.
5. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
6. De regeling treedt in werking op de dag na de dag waarop de regeling, na instemming door de medezeggenschapsraad, is vastgesteld door het College van Bestuur.

10. Toelichting

Artikel 1:

- 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 landelijke klachtencommissie en het College van Bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, eerste lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders bepaalt.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

- Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.
- Klachten over gedragingen of beslissingen dan wel het nalaten daarvan (pedagogische en organisatorische klachten) (kolom I stappenplan klachtenbehandeling) kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.

Artikel 2:

- De klager dient zich, afhankelijk van de aard van de klacht, in eerste instantie te wenden tot de besluitnemer c.q. betrokken medewerker dan wel de leidinggevende van de besluitnemer c.q. de betrokken medewerker.
- Indien de klager daartoe aanleiding ziet heeft de klager het recht om zijn klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie.
- Er dient voor 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 College van Bestuur ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de landelijke klachtencommissie te vragen.
- 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 "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 3:

- De Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Coevorden e.o. / De Nieuwe Veste is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs te Utrecht.

Artikel 4:

- Het College van Bestuur 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 mag hebben met de klager. Het College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.
- De landelijke klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.
- De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.
- Als de klager de klacht intrekt, kan de landelijke klachtencommissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur 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 landelijke klachtencommissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het College van Bestuur.

Artikel 5:

- Personeelsleden in dienst van het College van Bestuur zijn verplicht de door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

- Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de landelijke klachtencommissie worden gehoord. De landelijke klachtencommissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het College van Bestuur wordt opgenomen.

Artikel 6:

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

Artikel 7:

- Het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Artikel 8:

- Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.
- Indien in de beslissing op advies een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen.
- Het College van Bestuur van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.
- Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het College van Bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het College van Bestuur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Deel 4: Voorprocedure klachtenbehandeling

met betrekking tot klachten over gedragingen ongewenste omgangsvormen ((seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld) en klachten over een vermeend zedendelict tussen een minderjarige leerling en een personeelslid binnen of in samenhang met de schoolsituatie (kolom 2 en 3 stappenplan klachtenbehandeling)¹⁶

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en management op een juiste wijze worden afgehandeld.

De voorprocedure klachtenbehandeling beschrijft de interne behandeling van de klacht over ongewenste omgangsvormen ((seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld) en klachten over een vermeend zedendelict tussen een minderjarige leerling en een personeelslid binnen of in samenhang met de schoolsituatie (kolom 2 en 3 stappenplan klachtenbehandeling).

Indien het behandelen van de klacht in de voorprocedure, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de klachtenregeling in deel 5.

Hoofdstuk I Begripsbepalingen

8. Definities

In de voorprocedure wordt verstaan onder:

<i>School</i>	een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs
<i>Klager</i>	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het management, (een lid van) het College van Bestuur of een persoon die een duurzame rechtsbetrekking met de school heeft, die een klacht heeft ingediend ¹⁷
<i>Klacht</i>	klacht over ongewenste omgangsvormen ((seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld) en klachten over een vermeend zedendelict tussen een minderjarige leerling ¹⁸ en een personeelslid ¹⁹ binnen of in samenhang met de schoolsituatie ²⁰
<i>Seksuele intimidatie</i>	het op school en/of in een onderwijssituatie voorkomende seksueel gerichte aandacht, tot uiting komend in verbaal, fysiek of ander non-verbaal gedrag, dat opzettelijk of onopzettelijk kan zijn en door degene die het ondergaat als ongewenst wordt ervaren, dan wel in een situatie van machtsongelijkheid plaatsvindt

¹⁶ De voorprocedure klachtenbehandeling met betrekking tot klachten over (het nalaten van) gedragingen of beslissingen (pedagogische en organisatorische klachten) is beschreven in deel 2 van deze procedure.

¹⁷ Ex-leerlingen en ouders/voogden/verzorgers van ex-leerlingen kunnen een klacht indienen mits de ex-leerling de school niet langer dan zes maanden heeft verlaten.

¹⁸ Het betreft een minderjarige leerling, jonger dan 18 jaar

¹⁹ Het betreft ook personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school

²⁰ In samenhang met de schoolsituatie verwijst naar bv. buitenschoolse activiteiten, ontmoetingen in de privé-situatie e.d.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

<i>Discriminatie</i>	het maken van onderscheid zonder objectieve rechtvaardigingsgrond waardoor personen op grond van hun ras, geslacht, huidskleur, afkomst, godsdienst, seksuele voorkeur, nationale of etnische afstamming, nationaliteit, levensovertuiging, politieke gezindheid of op welke grond dan ook worden benadeeld
<i>Agressie en geweld</i>	voorvallen waarbij een leerling of personeelslid psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen
<i>Zedendelict</i>	seksueel misbruik van een minderjarige leerling (jonger dan 18 jaar) door een personeelslid (inclusief personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school) binnen of in samenhang met de schoolsituatie (buitenschoolse activiteiten, ontmoetingen in de privésfeer e.d.)
<i>Aangeklaagde</i>	aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een persoon die een duurzame rechtsbetrekking met de school heeft, tegen wie een klacht is ingediend ²¹
<i>College van Bestuur</i>	het College van Bestuur is bevoegd gezag van De Nieuwe Veste, als bedoeld in artikel I van de Wet op het voortgezet onderwijs
<i>Vertrouwensinspecteur</i>	de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs wordt ingeschakeld bij een vermeend zedendelict, de taak van de vertrouwensinspecteur is adviseren, informeren en begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

Hoofdstuk 2 **Behandeling van klachten**

1. Voorprocedure

1. In eerste instantie wordt getracht alle klachten eerst op te lossen via de school, zo mogelijk met behulp van de interne contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon.
2. Een klacht die betrekking heeft op (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld kan door de klager naar keuze worden ingediend bij de direct leidinggevende, een lid van het management, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon of het College van Bestuur.
3. Bij een klacht die betrekking heeft op een vermeend zedendelict geldt voor het personeel, het management en de interne contactpersoon een meldplicht bij het College van Bestuur²².
4. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht, zoals vermeld in lid 2 niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures zoals beschreven in de klachtenregeling.
5. De voorprocedure klachtenbehandeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke bepaling voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

²¹ De voorprocedure klachtenbehandeling sluit klachten over ouders/voogden/verzorgers van leerlingen en klacht over leerlingen onderling uit.

²² Meldplicht op basis van de Meld- en aangifteplicht (juli 1999) op basis van de Onderwijswet

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

2. Interne contactpersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één interne contactpersoon die voor leerlingen, ouders en personeel functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De interne contactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar de externe vertrouwenspersoon of andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
3. Bij klachten met betrekking tot een vermeend zedendelict geldt voor de interne contactpersoon een meldplicht bij het College van Bestuur²³.
4. De interne contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

3. Externe vertrouwenspersoon

4. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als extern aanspreekpunt bij klachten.
5. Het College van Bestuur wijst de externe vertrouwenspersoon aan. De benoeming vindt plaats nadat de medezeggenschapsraad hierover is gehoord.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien de bemiddeling niet leidt tot een oplossing van de klacht meldt de externe vertrouwenspersoon dit in overleg met de klager bij het College van Bestuur. Hij begeleidt de klager, indien van toepassing, desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
7. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
8. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

4. Indienen van een klacht

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedragingen te worden ingediend.
2. Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend.
3. Een mondelinge klacht wordt niet geregistreerd en wordt informeel afgehandeld door degene die de klacht heeft ontvangen.
4. Een schriftelijke klacht wordt door de klager ingediend bij het College van Bestuur.
5. De klacht bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager²⁴;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
6. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
7. Een schriftelijke klacht wordt geregistreerd.
8. Er wordt melding gemaakt van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur.

5. Afhandelen van een klacht met betrekking tot (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld

1. Een klacht wordt behoorlijk afgehandeld door degene die de klacht heeft ontvangen.

²³ Meldplicht op basis van de Meld- en aangifteplicht (juli 1999) op basis van de Onderwijswet

²⁴ Anonieme klachten worden, behoudens bijzondere omstandigheden, niet in behandeling genomen

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

2. Een schriftelijke klacht met betrekking tot (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld wordt behandeld door het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan besluiten (een lid van) het centraal managementteam opdracht te geven om de klacht af te handelen.
3. De klager en de aangeklaagde hebben recht op voldoende informatie.
4. De klager wordt, binnen vier weken na ontvangst van een schriftelijke klacht, in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader toe te lichten. Er kan informatie worden ingewonnen bij derden.
5. De aangeklaagde wordt, binnen vier weken na ontvangst van een schriftelijke klacht, buiten aanwezigheid van de klager²⁵, gehoord.
6. Degene die de klacht behandelt kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon bij de gesprekken aanwezig is.
7. Van de gesprekken met betrekking tot de afhandeling van een klacht wordt een verslag gemaakt.
8. Bij de afhandeling van een klacht staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop.
9. Een klacht moet binnen een redelijke termijn worden opgelost.
10. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de afhandeling van een schriftelijke klacht.
11. De afhandeling van een schriftelijke klacht wordt geregistreerd.
12. Er wordt melding gemaakt van de afhandeling van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur.
12. Indien het College van Bestuur op basis van de klacht van mening is, dat jegens één of meerdere leerlingen of één of meerdere personeelsleden een (disciplinaire) straf aan de orde is, wordt gehandeld conform de daarvoor geldende procedures.

6. Afhandelen van een klacht met betrekking tot een vermeend zedendelict

1. Bij een klacht die betrekking heeft op een vermeend zedendelict geldt voor het personeel, het management en de interne contactpersoon een meldplicht bij het College van Bestuur²⁶.
2. Het College van Bestuur voert na de melding overleg met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Dit overleg heeft tot doel om een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Onder het begrip redelijk vermoeden wordt verstaan dat elk redelijk denkend persoon tot eenzelfde oordeel zou komen als hij kennis had van dezelfde feiten en omstandigheden.
3. Bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, doet het College van Bestuur, na overleg met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs, verplicht aangifte bij politie/justitie. Voor de aangifte stelt het College van Bestuur de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte van de aangifte. Mogelijke bedenkingen van betrokken ouders en leerlingen ontslaan het College van Bestuur niet van de verplichting tot het doen van aangifte.
4. Op basis van de aangifte wordt er een onderzoek uitgevoerd door politie/justitie.
5. Het College van Bestuur kan besluiten om parallel aan het onderzoek door politie/justitie een onderzoek uit te laten voeren door de Landelijke Klachtencommissie.
6. Indien het College van Bestuur op basis van het onderzoek van mening is dat jegens één of meer personeelsleden op basis van de klacht rechtspositionele maatregelen aan de orde zouden moeten zijn, wordt gehandeld overeenkomstig de bepalingen zoals neergelegd in de voorwaarden van de akte van aanstelling.
7. Indien een klacht betrekking heeft op andere volwassenen die als vrijwilliger of in de uitoefening van hun werkzaamheden in of voor de school actief zijn, en het College van Bestuur op basis van het onderzoek de klacht gegrond acht, kan het College van Bestuur besluiten tot het treffen van organisatorische maatregelen. Voor wat betreft personen die in de uitoefening van hun werkzaamheden in of voor de school actief zijn, kan de maatregel erin bestaan hun werkgever over de klacht te informeren.

²⁵Tenzij degene die de klacht behandelt anders besluit

²⁶Meldplicht op basis van de Meld- en aangifteplicht (juli 1999) op basis van de Onderwijswet

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

7. Relatie met de klachtenregeling

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door (een lid van) het centraal managementteam kan hij een officiële klacht indienen bij het College van Bestuur.
2. Het College van Bestuur kan de bij hem ingediende klacht zelf afhandelen of vanwege de complexiteit en de ernst van de klacht bij de landelijke klachtencommissie in behandeling geven.
3. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures zoals beschreven in de klachtenregeling in deel 5.

8. Slotbepalingen

1. Conform de bepalingen in het Algemeen burgerlijk wetboek hebben ouders van leerlingen tot 18 jaar informatierecht.
2. Het College van Bestuur legt de voorprocedure klachtenbehandeling op school ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de procedure.
3. De procedure wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, medezeggenschapsraad geëvalueerd.
4. De procedure kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de interne contactpersoon, externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad.
5. In gevallen waarin de procedure niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
6. De procedure treedt in werking op de dag na de dag waarop de regeling, na instemming door de medezeggenschapsraad, is vastgesteld door het College van Bestuur.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Deel 5: Klachtenregeling

met betrekking tot klachten over gedragingen ongewenste omgangsvormen ((seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld) en klachten over een vermeend zedendelict tussen een minderjarige leerling en een personeelslid binnen of in samenhang met de schoolsituatie (kolom 2 en 3 stappenplan klachtenbehandeling)²⁷

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en management op een juiste wijze worden afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling in de voorprocedure klachtenbehandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is niet van toepassing voor:

- 1. klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat;*
- 2. klachten tegen besluiten van het College van Bestuur in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), omdat tegen deze besluiten op basis van de Awb bezwaar en beroep aangetekend kan worden.*

Het College van Bestuur van Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Coevorden e.o. De Nieuwe Veste, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling Voortgezet Onderwijs vast.

Hoofdstuk I Begripsbepalingen

I. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>School</i>	een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs
<i>Klager</i>	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het management, (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
<i>Klacht</i>	klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen
<i>Seksuele intimidatie</i>	het op school en/of in een onderwijssituatie voorkomende seksueel gerichte aandacht, tot uiting komend in verbaal, fysiek of ander non-verbaal gedrag, dat opzettelijk of onopzettelijk kan zijn en door degene die het ondergaat als ongewenst wordt ervaren, dan wel in een situatie van machtsongelijkheid plaatsvindt

²⁷ De klachtenregeling met betrekking tot klachten over (het nalaten van) gedragingen of beslissingen (pedagogische en organisatorische klachten) is beschreven in deel 3 van deze procedure.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

<i>Discriminatie</i>	het maken van onderscheid zonder objectieve rechtvaardigingsgrond waardoor personen op grond van hun ras, geslacht, huidskleur, afkomst, godsdienst, seksuele voorkeur, nationale of etnische afstamming, nationaliteit, levensovertuiging, politieke gezindheid of op welke grond dan ook worden benadeeld
<i>Agressie en geweld</i>	voorvallen waarbij een leerling of personeelslid psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen
<i>Zedendelict</i>	seksueel misbruik van een minderjarige leerling (jonger dan 18 jaar) door een personeelslid (inclusief personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school) binnen of in samenhang met de schoolsituatie (buitenschoolse activiteiten, ontmoetingen in de privésfeer e.d.)
<i>Aangeklaagde</i>	aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leer-ling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend
<i>College van Bestuur</i>	het College van Bestuur is bevoegd gezag van De Nieuwe Veste, als bedoeld in artikel 1 van de Wet op het voortgezet onderwijs

Hoofdstuk 2 **Behandeling van klachten**

2. Aanstelling en taken interne contactpersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één interne contactpersoon die voor leerlingen, ouders en personeel functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur wijst de interne contactpersoon aan. De benoeming vindt plaats nadat de medezeggenschapsraad hierover is gehoord.
3. De interne contactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar de externe vertrouwenspersoon of andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Bij klachten met betrekking tot een vermeend zedendelict geldt voor de interne contactpersoon een meldplicht bij het College van Bestuur²⁸.
5. De interne contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.

3. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als extern aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur wijst de externe vertrouwenspersoon aan. De benoeming vindt plaats nadat de medezeggenschapsraad hierover is gehoord.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien de bemiddeling niet leidt tot een oplossing van de klacht meldt de externe vertrouwenspersoon dit in overleg met de klager bij het College van Bestuur. Hij begeleidt de klager, indien van toepassing, desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst

²⁸ Meldplicht op basis van de Meld- en aangifteplicht (juli 1999) op basis van de Onderwijswet

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
6. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

4. Voorprocedure

1. In eerste instantie wordt getracht alle klachten eerst op te lossen via de school, zo mogelijk met behulp van de interne contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon.
2. Een klacht die betrekking heeft op (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld of een vermeend zedendelict kan door de klager naar keuze worden ingediend bij de direct betrokkene, de direct leidinggevende, een lid van het management, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, of in laatste instantie het College van Bestuur.
3. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is of als interne afhandeling van een klacht, zoals vermeld in lid 2 niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie overeenkomstig de procedures zoals beschreven in de klachtenregeling.
4. De voorprocedure klachtenbehandeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke bepaling voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

Hoofdstuk 3 Landelijke klachtencommissie

5. Instelling en taken landelijke klachtencommissie

1. De samenstelling en benoeming van leden van de landelijke klachtencommissie geschiedt op landelijk niveau, evenals de vaststelling van een reglement voor de commissie.
2. Leden van het College van Bestuur, het personeel alsmede leerlingen, ouders/verzorgers, de externe vertrouwenspersoon en andere deelnemers van de school kunnen geen zitting hebben in de landelijke klachtencommissie.
3. De landelijke klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
 - (on)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
4. De landelijke 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 landelijke klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. De plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de landelijke klachtencommissie heeft beëindigd.

6. Indienen van een klacht

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedragingen te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

4. De klacht bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het vorige lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur met redenen omkleed gemeld.
7. Het College van Bestuur kan vanwege de complexiteit en de ernst van een klacht, de bij hem ingediende klacht bij de landelijke klachtencommissie in behandeling geven.
8. De klager dient in principe eerst de beschikbare interne voorprocedure (zie ook het stappenplan klachtafhandeling) te hebben doorlopen, voordat hij een klacht kan indienen bij de landelijke klachtencommissie. Alleen bij ernstige klachten, ter beoordeling aan de landelijke klachtencommissie, kan rechtsreeks beroep worden gedaan op de landelijke klachtencommissie.
9. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
10. Na ontvangst van de ingediende klacht deelt de landelijke klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
11. De klager en de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
12. Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de landelijke klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het College van Bestuur mee.
13. Als de klager de klacht intrekt, kan de landelijke klachtencommissie besluiten of de procedure als dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
14. Indien op enig moment in de procedure mocht blijken, dat de klager ten onrechte een klacht heeft ingediend, dan kunnen er in overleg met beklagde en College van Bestuur vervolgstappen worden genomen.

7. Vooronderzoek

1. De landelijke klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
2. Het College van Bestuur en personeelsleden in dienst van de Stichting zijn verplicht de door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen.
3. Aan betrokken ouders en leerlingen dient vooraf gevraagd te worden zich te verbinden om geheimhouding in acht te nemen.
4. De landelijke klachtencommissie kan ten behoeve van het onderzoek deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden is vooraf machtiging van het College van Bestuur noodzakelijk.

8. Hoorzitting

1. De landelijke 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 aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de landelijke klachtencommissie anders bepaald.
3. De landelijke klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

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:
 - de namen en de functie van de aanwezigen;
 - een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
 - ondertekening door de voorzitter en secretaris van de landelijke klachtencommissie.

9. Advies

1. De landelijke klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De landelijke 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 verleningen meldt de landelijke klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur.
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, aangeklaagde en het College van Bestuur.
4. De landelijke klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

10. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke 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 College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke 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.

11. Slotbepalingen

1. Conform de bepalingen in het Algemeen burgerlijk wetboek hebben ouders van leerlingen tot 18 jaar informatierecht.
2. Het College van Bestuur legt de klachtenregeling op school ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de klachtenregeling.
3. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, medezeggenschapsraad geëvalueerd.
4. De regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de interne contactpersoon, externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad.
5. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
6. De regeling treedt in werking op de dag na de dag waarop de regeling, na instemming door de medezeggenschapsraad, is vastgesteld door het College van Bestuur.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

Toelichting

Artikel 1:

- 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 landelijke klachtencommissie en het College van Bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, eerste lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders bepaalt.
- Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.
- Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
- Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- Onder agressie, geweld en pesten wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2:

- De interne 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.
- De interne contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur. De interne contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
- De interne contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, diens leidinggevende of een lid van het (centraal) management van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.
- De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de landelijke klachtencommissie, het College van Bestuur en politie/justitie.

Artikel 3:

- De school heeft een onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon benoemd.
- De externe vertrouwenspersoon 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.
- De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
- De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, diens leidinggevende of een lid van het (centraal) management van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

- De externe 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 landelijke klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het College van Bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe 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 externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie of bij het College van Bestuur 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
- De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de landelijke klachtencommissie, het College van Bestuur en politie/justitie.

Artikel 4:

- De klager dient zich, afhankelijk van de aard van de klacht, in eerste instantie te wenden tot de besluitnemer c.q. betrokken medewerker dan wel de leidinggevende van de besluitnemer c.q. de betrokken medewerker.
- Indien de klager daartoe aanleiding ziet heeft de klager het recht om zijn klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie.
- Er dient voor 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 College van Bestuur ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de landelijke klachtencommissie te vragen.
- 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 "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 5:

- De Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Coevorden e.o. / De Nieuwe Veste is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs te Utrecht.

Artikel 6:

- Het College van Bestuur 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 mag hebben met de klager. Het College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.
- De landelijke klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.
- De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.
- Als de klager de klacht intrekt, kan de landelijke klachtencommissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk

 de nieuwe veste Organisatie	Procedure Klachtenbehandeling	505.01.00-PRO
		Versie: 1.0
		Datum MR: 29-03-11

de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De landelijke klachtencommissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het College van Bestuur.

Artikel 7:

- Personeelsleden in dienst van het College van Bestuur zijn verplicht de door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.
- Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de landelijke klachtencommissie worden gehoord. De landelijke klachtencommissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het College van Bestuur wordt opgenomen.

Artikel 8:

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

Artikel 9:

- Het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Artikel 10:

- Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.
- Indien in de beslissing op advies een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen.
- Het College van Bestuur van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.
- Het College van Bestuur is 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 College van Bestuur verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.
- Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het College van Bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het College van Bestuur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.