



## **KLACHTENPROCEDURE REFORMATORISCH MIDDELBAAR BEROEPSONDERWIJS**

---

### **INHOUD**

1. Klachtenregeling	2
2. Benoemen van een vertrouwenspersoon	20
3. Benoemen van een klachtencommissie	23

Versie 2008

## **Hoofdstuk 1 KLACHTENREGELING**

### Artikel 1 *Begripsbepalingen*

In deze regeling wordt verstaan onder:

- aangeklaagde:  
het orgaan of de persoon waartegen resp. tegen wie de klacht van de klager is gericht;
- bevoegd gezag:  
het College van Bestuur van de Stichting voor onderwijs op reformatorische grondslag te Amersfoort;
- Centraal Management Team:  
Het Centaal Management van de instelling
- instelling:  
Hoornbeeck College
- klager:  
de ouders van de student die resp. de student die resp. het personeelslid dat zich met een klacht over een gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing door het bevoegd gezag, een personeelslid of een student wendt tot het bevoegd gezag, de coördinator van het Centraal Managementteam, de vertrouwenspersoon, of de klachtencommissie;
- student:  
de bij de instelling ingeschreven student zoals bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB)
- ouders:  
de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de student;
- personeelslid:  
de persoon die onder verantwoordelijkheid en/of in opdracht van het bevoegd gezag werkzaamheden verricht voor de instelling;
- strafbaar feit:  
een zedenmisdrif zoals bedoeld in Titel XIV van het Tweede Boek van het Wetboek van Strafrecht.

### Artikel 2 *Reikwijdte klachtenregeling*

1. Deze regeling is van toepassing op klachten over gedragingen en/of beslissingen, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag, het Centraal Managementteam, de personeelsleden en de studenten. Onder de in de eerste volzin bedoelde gedragingen en/of beslissingen moeten mede worden begrepen de gedragingen zoals bedoeld in artikel 4, tweede lid j<sup>o</sup> artikel 1, derde lid, onderdeel e. en f. van de Arbeidsomstandighedenwet 1998.
2. Deze regeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

### Artikel 3 *Benoeming en ontslag vertrouwenspersoon*

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste twee vertrouwenspersonen. De benoeming geldt, behoudens tussentijds ontslag, voor vier jaar en kan telkens voor vier jaar worden verlengd.
2. Het in het eerste lid bedoelde ontslag behoeft de uitdrukkelijke goedkeuring van het bevoegd gezag. Het ontslag kan door het bevoegd gezag niet eerder worden verleend dan nadat het daarover een schriftelijk oordeel heeft gevraagd aan de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 6. Het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie is openbaar.
3. Het in het tweede lid bepaalde is slechts van toepassing op tussentijds ontslag anders dan op eigen verzoek.

### Artikel 4 *Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon*

1. De vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a. het fungeren als aanspreekpunt voor klagers;
  - b. het opvangen van en het verlenen van nazorg aan klagers;
  - c. het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde;
  - d. het adviseren van klagers over eventueel verder te ondernemen stappen;
  - e. het op verzoek begeleiden van personen die overwegen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
  - f. het bijhouden van een archief dat bij beëindiging van de benoeming wordt overgedragen aan de opvolger.
2. De vertrouwenspersoon is met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid bevoegd de aangeklaagde of andere betrokkenen binnen de instelling te horen en informatie in te winnen, voorzover dit voor de uitvoering van zijn taken noodzakelijk is.
3. Na ontvangst van de klacht tracht de vertrouwenspersoon in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.
4. Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de vertrouwenspersoon

### Artikel 5 *Jaarverslag vertrouwenspersoon*

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen en de wijze van afhandeling. Het jaarverslag draagt een algemeen karakter en is niet tot individuele personen herleidbaar. *Het bevoegd gezag verstrekt het jaarverslag ter kennisname aan het Centraal Managementteam, tenzij er zich bijzondere omstandigheden tegen verzetten, zulks ter beoordeling van het bevoegd gezag.*

### Artikel 6 *Benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie*

1. Het bevoegd gezag stelt een klachtencommissie in. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie doch ten hoogste vijf leden, onder wie de voorzitter. De leden van de klachtencommissie mogen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en niet werkzaam zijn voor of bij het bevoegd gezag.
2. Voor elk lid van de klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd.
3. De in het eerste en tweede lid bedoelde benoemingen gelden, behoudens tussentijds ontslag, voor vier jaar. De leden en hun plaatsvervangers kunnen terstond worden herbenoemd. De zittingsduur van het lid, daaronder mede begrepen het plaatsvervangend lid, dat is benoemd op een tussentijds opengevallen plaats, is gelijk aan de duur van de resterende zittingsperiode van degene in wiens plaats hij is benoemd.

4. Het in het derde lid bedoelde tussentijds ontslag behoeft de uitdrukkelijke goedkeuring van het bevoegd gezag. Het ontslag kan door het bevoegd gezag niet eerder worden verleend dan nadat het daarover een schriftelijk oordeel heeft gevraagd aan de klachtencommissie. Het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie is openbaar. Het lid van de klachtencommissie waarop het door het bevoegd gezag gevraagde schriftelijk oordeel betrekking heeft, neemt niet deel aan de behandeling door de klachtencommissie van het desbetreffende verzoek van het bevoegd gezag.
5. Het in het vierde lid bepaalde is slechts van toepassing op tussentijds ontslag anders dan op eigen verzoek.
6. Het bevoegd gezag draagt zorg voor de aanwezigheid van voldoende juridische, onderwijskundige en sociaal-medische deskundigheid in de klachtencommissie.

#### Artikel 7 *Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie*

1. De klachtencommissie heeft tot taak zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht en dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen omtrent eventueel te treffen maatregelen of sancties, schriftelijk mede te delen aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de coördinator van het Centraal Managementteam en de vertrouwenspersoon.
2. De klachtencommissie onderzoekt geen klachten van of over personen die van rechtswege van hun vrijheid zijn beroofd.
3. De klachtencommissie is in ieder geval bevoegd:
  - a. tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen. Elk als zodanig opgeroepen bestuurslid, personeelslid of student is verplicht aan een oproep van de klachtencommissie gehoor te geven en desgevraagd alle inlichtingen naar waarheid en zonder voorbehoud te verstrekken. Personen die vanwege mogelijke bedreiging anoniem wensen te blijven, kunnen een verzoek doen aan de klachtencommissie tot bescherming van de gegevens omtrent de identiteit. Indien dit verzoek wordt toegestaan, wordt de betrokkene door de voorzitter en ten minste één lid van de klachtencommissie in het bijzijn van de ambtelijk secretaris, zoals bedoeld in artikel 9, in een afzonderlijke hoorzitting gehoord.
  - b. overlegging te vorderen van ter zake dienende bescheiden;
  - c. een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
  - d. zich door deskundigen van advies en bijstand te laten dienen.
4. Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de klachtencommissie.

#### Artikel 8 *Jaarverslag klachtencommissie*

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven oordelen en aanbevelingen.

Het jaarverslag draagt een algemeen karakter en is niet tot individuele personen herleidbaar.

*Het bevoegd gezag verstrekt het jaarverslag ter kennisname aan de coördinator van het Centraal Managementteam, tenzij er zich bijzondere omstandigheden tegen verzetten, zulks ter beoordeling van het bevoegd gezag.*

#### Artikel 9 *Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie*

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bevoegd gezag te benoemen ambtelijk secretaris. Het bevoegd gezag benoemt tevens een plaatsvervangend ambtelijk secretaris.
2. De ambtelijk secretaris is belast met het opstellen van de stukken die van de klachtencommissie uitgaan, het samenstellen van de processen-verbaal van de zittingen, het

houden van het register van ingekomen en behandelde klachten en het beheer van het archief.

3. Stukken, die moeten worden ingediend bij de klachtencommissie, dienen te worden toegezonden aan het bekend gemaakte adres van de ambtelijk secretaris.

#### Artikel 10 *Klachten termijn*

Behoudens de in de tweede volzin bedoelde klachten, dient een klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na de gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van de gedraging en/of het niet nemen van een beslissing te worden ingediend. Het indienen van een klacht over de in artikel 2, eerste lid, laatste volzin, bedoelde gedragingen is niet aan een termijn gebonden.

#### Artikel 11 *Indienen van een klacht*

1. Een klacht kan worden ingediend bij de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam of het bevoegd gezag.
2. De in het eerste lid bedoelde klacht kan eveneens bij de klachtencommissie worden ingediend. De klager laat de klacht alsdan vergezeld gaan van een overzicht van de door hem in verband met de klacht ondernomen handelingen tezamen met de daarop betrekking hebbende stukken.
3. Een bij de klachtencommissie aanhangig te maken klacht bevat naast de naam en het adres van de klager en een dagtekening ten minste:
  - a. een omschrijving van de gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel van het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing waartegen de klacht zich richt en het tijdstip of de periode waarop deze betrekking heeft;
  - b. de naam en voorzover bekend het adres van de aangeklaagde(n);
  - c. een beschrijving van de door de klager ondernomen stappen en de daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken voorzover aanwezig. Deze stukken worden aan de klachtencommissie overgelegd;
  - d. de naam en het adres van de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam en het bevoegd gezag.
4. De klager kan de klacht intrekken tot het moment waarop de klachtencommissie het schriftelijke oordeel, zoals bedoeld in artikel 17, eerste lid, heeft uitgebracht. De klager dient de klachtencommissie daarvan schriftelijk in kennis te stellen, tenzij de klacht tijdens de hoorzitting, zoals bedoeld in artikel 15, tweede lid, laatste volzin, wordt ingetrokken. Voorzover door de klachtencommissie reeds uitvoering is gegeven aan het bepaalde in artikel 13, worden het bevoegd gezag, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam van bedoelde intrekking van de klacht door de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie uit de ingetrokken klacht blijkt van feiten of omstandigheden waaruit een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit voortvloeit, wordt het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis gesteld.

## Artikel 12 *Ontvankelijkheid*

1. De klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken na ontvangst van de klacht dan wel nadat de in het tweede lid bedoelde termijn voor herstel van een verzuim is verstreken de ontvankelijkheid van de klacht en doet daaromtrent mededeling aan de klager en aan het bevoegd gezag. Tegen het schriftelijk oordeel dat een klacht niet-ontvankelijk is, kan de klager binnen twee weken na de datum van dat oordeel schriftelijk en met redenen omkleed bedenkingen indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie stelt het bevoegd gezag daarvan onverwijld schriftelijk in kennis. De klachtencommissie beoordeelt binnen drie weken de gegrondheid van de bedenkingen en doet daaromtrent mededeling aan de klager en aan het bevoegd gezag. Bij afwijking van de in dit lid vermelde termijnen doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en het bevoegd gezag, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel bekend zal maken.
2. Indien niet is voldaan aan artikel 11, derde lid of aan enig ander in dit reglement gestelde vereiste voor het in behandeling nemen van de klacht, kan deze niet eerder niet-ontvankelijk worden verklaard dan nadat de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencommissie gestelde termijn. Voorts kan een klacht niet-ontvankelijk worden verklaard indien de klager zich naar het oordeel van de klachtencommissie kennelijk onvoldoende heeft ingespannen de klacht door behandeling daarvan door de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam of het bevoegd gezag met bevredigend resultaat af te doen, tenzij een dergelijk resultaat naar het oordeel van de klachtencommissie in redelijkheid niet tot de mogelijkheden behoort.

## Artikel 13 *Kennisgeving ingekomen klacht*

Zodra de klacht ontvankelijk wordt verklaard en in behandeling wordt genomen, doet de klachtencommissie een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar overgelegde schriftelijke stukken toekomen aan het bevoegd gezag, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam.

## Artikel 14 *Behandeling van de klacht*

1. Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om door de klachtencommissie te worden gehoord.
2. In geval van een ontvankelijk verklaarde klacht vermeldt de klachtencommissie in de in artikel 12, eerste lid bedoelde mededeling onderscheidenlijk bij de gegrondverklaring van de tegen de niet-ontvankelijkverklaring ingediende bedenkingen de plaats waar en de datum waarop de klager en de aangeklaagde door de klachtencommissie zullen worden gehoord. De klachtencommissie doet daarvan schriftelijk mededeling aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van het in het derde lid, eerste en tweede volzin bepaalde. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na de in de eerste volzin bedoelde kennisgeving.
3. De klager en de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie verzoeken getuigen of deskundigen te horen. Een verzoek tot het horen van getuigen of deskundigen dient te worden ingediend ten minste één week voor de datum van de hoorzitting. De klachtencommissie nodigt eventuele deskundigen of getuigen zo veel mogelijk schriftelijk uit om de hoorzitting bij te wonen.
4. De klager en de aangeklaagde, alsmede eventuele getuigen of deskundigen, worden in beginsel in elkaars tegenwoordigheid gehoord. Ambtshalve of op verzoek kunnen klager en aangeklaagde of eventuele getuigen of deskundigen afzonderlijk worden gehoord, indien het aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren.
5. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen tot één week voor de datum van de hoorzitting hun zienswijze schriftelijk nader toelichten. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt

gemaakt, dient daarbij tevens te worden aangegeven of daarnaast nog gebruik zal worden gemaakt van het in het eerste lid bedoelde recht om te worden gehoord.

6. Klager en aangeklaagde ontvangen uiterlijk gelijktijdig met de in het eerste lid bedoelde mededeling een afschrift van de op schrift gestelde klacht en een afschrift van de eventueel door de aangeklaagde op grond van het vijfde lid ingediende zienswijze.
7. De vergaderingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
8. Van de hoorzitting maakt de ambtelijk secretaris een schriftelijk verslag. In geval van toepassing van artikel 7, derde lid, onderdeel a. bevat het verslag niet de gegevens waaruit de identiteit van betrokkene is te herleiden.

#### Artikel 15 *Deelname leden klachtencommissie*

1. Bij de behandeling van een klacht is sprake van de betrokkenheid van de voltallige klachtencommissie.
2. Een lid van de klachtencommissie wordt vervangen:
  - a. indien de klacht rechtstreeks op hem betrekking heeft;
  - b. indien hij persoonlijk belang bij de klacht heeft;
  - c. indien hij aan de klager of de aangeklaagde in bloed- of aanverwantschap staat tot in de vierde graad ingesloten;
  - d. indien hij terzake van de klacht een advies heeft gegeven of met de klager of de aangeklaagde daarover een bespreking heeft gevoerd;
  - e. indien er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen hem en de klager of de aangeklaagde;
  - f. in andere gevallen waarin daartoe een ernstige reden aanwezig is.
3. Over het vervangen van een lid van de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie stelt haar oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval haar aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie bij meerderheid van stemmen vast. Geen der leden onthoudt zich van deelname aan enige stemming.

#### Artikel 16 *Oordeel van de klachtencommissie*

1. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam een schriftelijke oordeel uit over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel gaat in voorkomend geval vergezeld van aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie sprake is van een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit, wordt het bevoegd gezag door de klachtencommissie in het schriftelijk oordeel expliciet gewezen op het bepaalde in artikel 3, eerste en tweede lid, van de WVO.
2. Indien het oordeel over de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval de aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie niet binnen de termijn zoals bedoeld in het eerste lid kan worden uitgebracht, stelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam daarvan in kennis. Zij noemt daarbij een redelijke termijn waarbinnen bedoeld oordeel en in voorkomend geval de aanbevelingen wel te verwachten zijn.
3. In haar schriftelijke oordeel draagt de klachtencommissie er zorg voor dat de anonimiteit van de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 7, derde lid, onderdeel a., gewaarborgd is.

Artikel 17 *Bijstand bij de behandeling van de klacht*

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een raadsman.
2. De eventuele hieruit voortvloeiende kosten komen, met uitzondering van de kosten van de eventuele bijstand van een door het bevoegd gezag benoemde vertrouwenspersoon, samen met die van door partijen meegebrachte deskundigen of getuigen, ten laste van de betrokken partij.

Artikel 18 *Oordeel bevoegd gezag*

1. Binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 17, eerste lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam mede of het bevoegd gezag het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
3. Indien het bevoegd gezag afwijkt van het oordeel en/of de aanbevelingen van de klachtencommissie, geeft het bij de in het eerste lid bedoelde mededeling aan waarom van dat oordeel en/of die aanbevelingen is afgeweken.
4. De voorgaande leden zijn van overeenkomstige toepassing op het onherroepelijk geworden schriftelijke oordeel van de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van de klacht, met dien verstande dat het bevoegd gezag slechts aan de klager en de klachtencommissie schriftelijk dient mee te delen of het bedoeld oordeel van de klachtencommissie deelt.

Artikel 19 *Benadeling / faciliteiten en geheimhouding*

1. Klagers, vertrouwenspersonen, leden van de klachtencommissie, getuigen, deskundigen, degenen die de klager of de aangeklaagde bij de behandeling van de klacht hebben bijgestaan of de coördinator van het Centraal Managementteam, mogen niet wegens het indienen van een klacht onderscheidenlijk uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij, benadeeld worden in hun positie binnen de instelling.
2. Het bevoegd gezag biedt de in het eerste lid bedoelde personen alsmede de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken.
3. Degene die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voorzover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming tot vertrouwenspersoon of tot lid van de klachtencommissie noch door beëindiging van de band van betrokkene met de instelling.
4. Het door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie te beheren archief, dat gegevens bevat die betrekking hebben op een klacht, is uitsluitend toegankelijk voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

## Artikel 20 *Rehabilitatie*

Als na onderzoek –door de klachtencommissie en/of door justitie- blijkt dat de klacht op valse gronden is ingediend, kan het bevoegd gezag de aangeklaagde een rehabilitatietraject aanbieden in goed overleg met degene die ten onrechte is aangeklaagd. Zo'n traject kan bestaan uit een brief aan de ouders, een gesprek met studenten en docenten, afhankelijk van de mate waarin bekendheid wordt verondersteld.

Het bevoegd gezag kan tevens (disciplinaire) maatregelen nemen jegens de student die verantwoordelijk is voor de valse beschuldiging. Dit kan variëren van in het openbaar aanbieden van excuses tot schorsing of verwijdering.

## Artikel 21 *Hardheidsclausule*

Indien bijzondere omstandigheden een goede toepassing van een of meer onderdelen van deze regeling in de weg staan, kan het bevoegd gezag, voorzover geen wettelijk voorschrift van dwingend recht zich daartegen verzet, toestaan dat voor wat betreft een of meer onderdelen op door hem aangegeven wijze wordt afgeweken van het bepaalde in deze regeling.

## Artikel 22 *Slotbepalingen*

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 28 september 2000 en is laatst gewijzigd op .....
2. Informatie over deze regeling, waaronder de naam en het adres van de vertrouwenspersonen en de samenstelling van de klachtencommissie met het adres van de ambtelijk secretaris daarvan, maakt onderdeel uit van de schoolgids waarvan het bevoegd gezag bij de inschrijving van een student een exemplaar uitreikt aan de ouders daarvan, dan wel aan de meerderjarige en handelingsbekwame student zelf. De schoolgids wordt voorts jaarlijks na de vaststelling daarvan uitgereikt aan de in de eerste volzin bedoelde personen. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een bijgewerkt exemplaar van deze regeling op een voor de personeelsleden, de ouders van de bij de instelling ingeschreven studenten en de studenten toegankelijke plaats binnen de instelling beschikbaar is.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling Hoornbeeck College ."

## Toelichting op de klachtenregeling

### Algemeen

Het bevoegd gezag is binnen het raamwerk van de wettelijke eisen van deugdelijkheid verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs op instellingsniveau.

De invoering van de klachtenregeling voor ouders en studenten dient te worden beschouwd als het sluitstuk van de regeling omtrent de positie die ouders en studenten innemen in de school. Met de invoering van de in bovenvermelde wet bedoelde klachtenregeling wordt beoogd de ouders en de studenten een laagdrempelige voorziening te bieden voor klachten over het bevoegd gezag van de school en al degenen die in en voor de school werkzaam zijn.

Behalve voor ouders en studenten is de klachtenregeling volgens de memorie van toelichting ook voor de school zelf van belang. Door de klachtenregeling ontvangt de school op eenvoudige wijze signalen die haar kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en van de goede gang van zaken op school. Vanuit die gezichtshoek vormt bedoelde klachtenregeling dus een schakel in het door de school te voeren kwaliteitsbeleid.

Met betrekking tot de invoering van het klachtrecht in het onderwijs kan korthedshalve nog worden verwezen naar een drietal bijdragen van V.A. Smit, bureaumedewerker van de VGS, in De Reformatorische School van januari, februari en maart 1998, 26e jaargang, nrs. 1 t/m 3, getiteld "Invoering van het klachtrecht in het onderwijs".

Voorts wordt in dit verband nog gewezen op het bepaalde in artikel 4, tweede lid van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 (Arbowet). Deze bepaling luidt als volgt:

*De werkgever voert, binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid met betrekking tot het beschermen van werknemers tegen seksuele intimidatie en tegen agressie en geweld.*

Volgens artikel 1, onderdeel e. en f. van de Arbowet luidt de definitie van seksuele intimidatie en van agressie en geweld in dat kader als volgt:

e. *seksuele intimidatie:*

*ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:*

- 1. onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;*
- 2. onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;*
- 3. dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.*

f. *agressie en geweld;*

*voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.*

Bovendien wordt nog gewezen op artikel E-28 t/m E30 van de "Rechtspositieregeling reformatorisch beroepsonderwijs (RRBO)" waarin is bepaald dat de werkgever zorg dient te dragen voor bescherming van de werknemers tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld en racisme. Verder wordt in bedoelde artikelen van de RRBO bepaald dat de werkgever na overleg met de personeelsraad van de werknemers een regeling moet vaststellen ter behandeling van klachten van werknemers die worden geconfronteerd met seksuele intimidatie en/of agressie en geweld en/of racisme gedurende de werktijd of in verband met de arbeid. De werkgever is op grond van bedoeld artikel verplicht één of meer vertrouwenspersonen te benoemen en een klachtencommissie in te stellen c.q. zich daarbij aan te sluiten.

Wellicht ten overvloede zij nog vermeld dat de in artikel 1, derde lid, onderdeel e. van de Arbowet opgenomen definitie van seksuele intimidatie een veel beperkter strekking heeft dan hetgeen op grond van Gods Woord terzake dient te worden afgewezen. Immers vanuit de grondslag van het reformatorisch onderwijs, zijnde Gods Woord en de daarop gegronde belijdenisgeschriften, moeten niet alleen de uitingen van seksuele intimidatie zoals bedoeld in de Arbowet veroordeeld worden, maar zijn alle gedragingen in strijd met het zevende gebod van de Wet des Heeren ongeoorloofd. Op de vraag in de Heidelbergse Catechismus wat ons het zevende gebod leert wordt dan ook geantwoord: "Dat alle onkuisheid van God vervloekt is en dat wij daarom, haar van harte vijand zijnde, kuis en ingetogen leven moeten, hetzij in den heiligen huwelijken staat of daarbuiten". Voorts wordt op de vraag of God in dit gebod niet meer dan echtbreken en dergelijke schandelijkheden verbiedt, geantwoord: "Dewijl ons lichaam en ziel tempelen des Heiligen Geestes zijn, zo wil Hij, dat wij ze beide zuiver en heilig bewaren; daarom verbiedt Hij alle onkuise daden, gebaren, woorden, gedachten, lusten en wat den mens daartoe trekken kan". Het is evident dat de inhoud van bovenbedoelde wet- en regelgeving nooit de aanleiding kan zijn voor het reformatorisch onderwijs om eerst nu personeel en studenten tegen seksuele intimidatie en de nadelige gevolgen daarvan te beschermen. Immers, dit vloeide en vloeit reeds voort - en in veel ruimere mate dan wet- en regelgeving terzake voorschrijft - uit de grondslag van het reformatorisch onderwijs. Elke gedraging en/of beslissing die in strijd is met de wet des Heeren (zie in het bijzonder Zondag 34 tot en met Zondag 44 van de Heidelbergse Catechismus) is te veroordelen.

Voor een uitvoerige beschouwing over de problematiek van seksuele intimidatie, agressie en geweld kan korthedshalve nog worden verwezen naar de bijdrage van V.A. Smit, bureaumedewerker van de VGS, in De Reformatorische School van september 1995, 23e jaargang, nr. 8, getiteld "De vertrouwenspersoon; gezien vanuit de regelgeving".

Met de onderhavige geïntegreerde klachtenregeling wordt beoogd aan de hierboven vermelde uit wet- en regelgeving voortvloeiende verplichtingen van een schoolbestuur te voldoen door het personeel, de ouders en de studenten een laagdrempelige voorziening te bieden voor klachten over het bevoegd gezag en al degenen die in en voor de school werkzaam zijn. Een dergelijke geïntegreerde klachtenregeling verdient niet alleen uit doelmatigheidsoverwegingen de voorkeur doch voorkomt tevens een stigmatisering die zich zou kunnen voordoen bij een afzonderlijke regeling voor klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, agressie en geweld en een afzonderlijke regeling voor "gewone klachten". Tevens wordt hiermee het eenzijdig focussen op seksuele intimidatie, agressie en geweld voorkomen, terwijl die problematiek bovendien niet geïsoleerd kan worden van de totale omgang met de naaste en mede bepalend is voor het pedagogisch klimaat van de school. Overigens volgt uit bovenstaande dat de onderhavige klachtenregeling strekt ter vervanging van een eventuele klachtenregeling op grond van de Arbowet.

## Artikelsgewijs

### Artikel 1

Uit de omschrijving van het begrip klager vloeit voort dat uitsluitend bij het bevoegd gezag in dienst zijnde personeelsleden resp. ouders van bij de onderwijsinstelling ingeschreven studenten resp. feitelijk bij de onderwijsinstelling ingeschreven studenten een klacht kunnen indienen. Op grond van deze regeling kunnen ex-personeelsleden dus geen klacht meer indienen noch kunnen ouders met betrekking tot de aan hun zorg toevertrouwde kinderen die niet meer als student bij de onderwijsinstelling zijn ingeschreven een klacht indienen noch kunnen niet meer bij de onderwijsinstelling ingeschreven student voor zichzelf een klacht indienen. Uiteraard sluit dit de mogelijkheid van aangifte van een strafbaar feit bij een opsporingsambtenaar niet uit. De omschrijving van het begrip klager is onder meer van belang voor het beantwoorden van de vraag of een klacht over een gedraging en/of beslissing zoals bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de Arbowet ontvankelijk is gelet op het bepaalde in artikel 10 van deze regeling.

Minderjarige studenten onder gezag. Onder gezag wordt volgens artikel 1:245 van het Burgerlijk Wetboek (BW) verstaan ouderlijk gezag dan wel voogdij. Ouderlijk gezag wordt door de ouders gezamenlijk of door één ouder uitgeoefend. Voogdij wordt door een ander dan een ouder uitgeoefend. De niet met het gezag belaste ouder heeft alleen een omgangsrecht en het recht om desgevraagd geïnformeerd te worden over zaken die voor het kind van wezenlijk belang zijn.

Onder personeelsleden moet worden verstaan alle personen die onder verantwoordelijkheid en/of ten nutte van het bevoegd gezag werkzaamheden verrichten voor de instelling, dus ook een stagiaire, een uitzendkracht, een vrijwilliger of een werknemer van een bedrijf dat in het kader van bijvoorbeeld aanneming van werk binnen de instelling werkzaamheden verricht.

## Artikel 2

Voor de tekst van artikel 4, tweede lid en van artikel 1, derde lid, onderdeel e. en f. van de Arbowet wordt korthedshalve verwezen naar het algemeen gedeelte van deze toelichting.

De regeling is volgens het eerste lid van toepassing op klachten over gedragingen en/of beslissingen, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag, het personeel en de studenten. Klager behoeft door bedoelde gedragingen en/of beslissingen niet rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Het is van belang te onderkennen dat de begeleiding van studenten in verband met leer-, gedrags- en sociaal-emotionele problemen, voorzover deze problemen niet veroorzaakt zijn door bedoelde gedragingen en/of beslissingen, waaronder begrepen het nalaten daarvan, niet plaatsvindt in het kader van de in het algemeen deel van de toelichting bedoelde wet- en regelgeving, zodat dientengevolge het juridisch instrumentarium ingevolge bedoelde wet- en regelgeving daarop niet van toepassing is. Een duidelijk onderscheid tussen studentenzorg enerzijds en de uit bovenbedoelde wet- en regelgeving voortvloeiende zorgplicht van het bevoegd gezag anderzijds, is ook in terminologisch opzicht van groot belang voor een duidelijke bevoegdheidsafbakening. Die duidelijke afbakening is bijvoorbeeld weer van belang voor de beantwoording van de vraag of het bevoegd gezag al dan niet voldoet aan de eisen die bijvoorbeeld voortvloeien uit de Arbowet. Het niet voldoen daaraan kan bijvoorbeeld leiden tot het stellen van een eis tot naleving (art. 27 Arbowet) en stillegging van het werk (art. 28 Arbowet) door de Arbeidsinspectie. Voorts is het personeel bij ernstig gevaar bevoegd het werk te onderbreken (art. 29 Arbowet). Tenslotte is overtreding van een aantal bepalingen van de Arbowet een strafbaar feit (art. 32 Arbowet). Bovendien kunnen de in deze regeling bedoelde klachten voor personeelsleden leiden tot de in de RRBO vermelde rechtspositionele maatregelen, zoals een schriftelijk berisping, inhouding van bezoldiging, schorsing of ontslag. Ten aanzien van studenten behoren onder meer schorsing en verwijdering tot de mogelijkheden. Dit scala aan sancties is echter niet van toepassing op het bevoegd gezag dat niet voldoende aandacht schenkt aan de studentenzorg die uit het op de desbetreffende onderwijswet gebaseerde schoolwerkplan voortvloeit. Gelet op het voorgaande wordt nogmaals het belang benadrukt van het duidelijk onderscheiden, ook voor wat betreft de terminologie - gebruik in het kader van de studentenzorg geen terminologie die in het algemeen maatschappelijk spraakgebruik slechts gebezigd wordt in een klachtenprocedure als de onderhavige - van de zorgplicht van het bevoegd gezag in het kader van bovenvermelde wet- en regelgeving van die in het kader van de studentenbegeleiding. Dit laat uiteraard onverlet dat studentenzorg een onderwerp van aanhoudende zorg van de instelling moet zijn, zonder dat dus sprake is van een formeel probleemoplossende rol voor de instelling.

Gelet op het feit dat de onderhavige regeling als een "vangnet" beschouwd moet worden, is bepaald dat deze regeling weliswaar strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan de in artikel 24b van de WVO bedoelde, doch niet strekt ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een

klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan. Dit betekent dat bijvoorbeeld klachtenregelingen die mogelijk bestaan bij gemeenten (ten behoeve van het openbaar onderwijs) of reeds op grond van de Arbowet vastgestelde klachtenregelingen niet van toepassing zijn en dat de bestaande op wettelijke regelingen gebaseerde rechtsgangen binnen het onderwijs wel gerespecteerd worden door de klachtenregeling. Een dergelijke wettelijke voorziening is voor het personeel bijvoorbeeld de commissie van beroep zoals bedoeld in artikel 52 e.v. van de Wet op het voortgezet onderwijs en voor de studentenzorg de commissie van beroep zoals bedoeld in artikel 5, vierde lid van het Eindexamenbesluit vwo-havo-mavo-vbo.

### Artikel 3

In dit artikel wordt geen keus gemaakt tussen interne vertrouwenspersonen, dat wil zeggen personeelsleden uit de eigen instelling die als zodanig benoemd worden of externe vertrouwenspersonen. In hoofdstuk 2 wordt uitvoeriger op dit onderscheid ingegaan.

Een zittingsperiode van vier jaar voor de vertrouwenspersoon wordt noodzakelijk geacht om de noodzakelijke kennis terzake op te kunnen doen en eventueel toe te kunnen passen en bovendien om de bekendheid binnen de instelling met de desbetreffende persoon en een laagdrempelige toegang daartoe te garanderen. Tussentijds ontslag uit de functie van vertrouwenspersoon is mogelijk als hij bijvoorbeeld zijn taken naar het oordeel van het bevoegd gezag niet naar behoren vervult.

De vertrouwenspersoon moet uit de aard van de opgedragen taken, dus qualitate qua, onafhankelijk zijn. Om die reden is naast de in artikel 5 opgenomen rechtstreekse verantwoordingsplicht van de vertrouwenspersoon aan het bevoegd gezag en de in artikel 21 opgenomen bescherming van de vertrouwenspersoon tegen benadeling, in dit artikel een bescherming van de vertrouwenspersoon opgenomen tegen ontslag in verband met de ambtshalve door de vertrouwenspersoon uitgevoerde werkzaamheden. De bescherming tegen tussentijds ontslag anders dan op eigen verzoek wordt in de eerste plaats vorm gegeven door het feit dat voor ontslag van de vertrouwenspersoon uit die hoedanigheid de uitdrukkelijke goedkeuring is vereist van het bevoegd gezag. In de tweede plaats moet het bevoegd gezag voorafgaande aan dit ontslag een schriftelijk oordeel daarover vragen aan de klachtencommissie. Het oordeel van de klachtencommissie is openbaar.

Voor de volledigheid zij vermeld dat ontslag uit de functie van vertrouwenspersoon niet hetzelfde is als een totale beëindiging van het dienstverband tussen het bevoegd gezag en het desbetreffende personeelslid. Met andere woorden, de persoon die als vertrouwenspersoon is ontslagen kan zondermeer als "gewoon" personeelslid binnen de instelling blijven functioneren. Op een totale beëindiging van het dienstverband zoals bedoeld in artikel 35 van de Rechtspositieregeling Reformatorisch Voortgezet Onderwijs (RRVO) zijn de in de RRVO vermelde, daarop betrekking hebbende procedures, onverkort van toepassing dus inclusief de mogelijkheid voor het desbetreffende personeelslid om tegen een dergelijke beëindiging van het dienstverband in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep zoals bedoeld in artikel 77 van de RRVO.

Kortheidshalve wordt voor een nadere beschouwing over de rechtstreekse verantwoordingsplicht van de vertrouwenspersoon aan het bevoegd gezag verwezen naar de toelichting op artikel 2.

Voorts wordt voor uitgebreide informatie over de vertrouwenspersoon nog verwezen naar de inhoud van hoofdstuk 2.

#### Artikel 4

Aan het functioneren van de vertrouwenspersoon kunnen de volgende eisen gesteld worden. Wat kennis en ervaring betreft is van belang dat de vertrouwenspersoon inzicht in en ervaring met hulpverleningsprocessen heeft. Daarnaast is het van belang dat de vertrouwenspersoon de organisatie goed kent en is het wenselijk dat hij enige juridische (arbeidsrechtelijke) kennis heeft. Praktische en communicatieve vaardigheden als gespreksvoering en bemiddeling zijn van evident belang. In de organisatie moet de vertrouwenspersoon benaderbaar, bereikbaar en onafhankelijk zijn.

Een van de in het eerste lid niet limitatief vermelde taken van de vertrouwenspersoon is te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Met een dergelijke bemiddelingspoging wordt een "medische" oplossing van een door de klager ervaren probleem beoogd (Mattheüs 18:15-20 en Galaten 6:1). Bovendien biedt dit de mogelijkheid van een informeel gesprek tussen klager en aangeklaagde zonder inschakeling van derden, zoals de klachtencommissie of de directie. Door bemiddeling van de vertrouwenspersoon kan een klacht worden opgelost. Hierdoor krijgt een klacht een minder zwaar gewicht dan wanneer bijvoorbeeld direct de klachtencommissie daarbij wordt ingeschakeld.

Voor uitgebreide informatie over onder meer de mogelijke taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon wordt nog verwezen naar de inhoud van hoofdstuk 2.

#### Artikel 5

Zoals in de toelichting op artikel 3 reeds is vermeld, moet de vertrouwenspersoon uit de aard van de opgedragen taken, dus qualitate qua, onafhankelijk zijn.

Om die reden is de in dit artikel vermelde rechtstreekse verantwoordingsplicht aan het bevoegd gezag in de regeling neergelegd. Die verantwoordingsplicht wordt geëffectueerd door middel van het aan het bevoegd gezag uit te brengen geanonimiseerd jaarverslag. Een verantwoordingsplicht van de vertrouwenspersoon aan andere organen/personen binnen de instelling kan niet alleen gemakkelijk afbreuk doen aan het door de klager aan de vertrouwenspersoon geschonken vertrouwen (schending geheimhoudingsplicht; zie artikel 21, derde lid) en daarmee aan de geloofwaardigheid en de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon, doch biedt die andere organen/personen ook de mogelijkheid om de vertrouwenspersoon zodanig te sturen (manipuleren) dat zogenoemde "doofpotconstructies" tot de reële mogelijkheden gaan behoren. Dit nog afgezien van het feit dat bedoelde personen binnen de instelling zelf de aangeklaagde zouden kunnen zijn. Het feit dat het bevoegd gezag op grotere afstand staat van de instelling en de daarin werkzame personen en slechts bij meerderheid van stemmen besluiten kan nemen (denk aan een aangeklaagd bestuurslid), bevordert de objectiviteit en verkleint de kans op "doofpotconstructies". Immers, organen/personen binnen de instelling kunnen direct bij een klager en/of aangeklaagde betrokken of, zoals reeds vermeld, zelf aangeklaagd zijn en kunnen derhalve ook alle belang hebben bij een bepaalde (lees: hun welgevallige) oplossing van de klacht. Ten slotte kan een verantwoordingsplicht aan organen/personen binnen de instelling gemakkelijk leiden tot benadeling van de vertrouwenspersoon uit hoofde van zijn functie (zie artikel 21, eerste lid).

Het voorgaande laat onverlet dat een vertrouwenspersoon een geobjectiverde en geanonimiseerde casus kan bespreken met een andere vertrouwenspersoon binnen de instelling. De mogelijkheid van collegiale consultatie en het feit dat ook een vertrouwenspersoon aangeklaagd zou kunnen worden is dan ook een reden om te bepalen dat ten minste twee vertrouwenspersonen benoemd moeten worden. Uiteraard doen bovenvermelde bezwaren zich in mindere mate voor indien sprake is van externe vertrouwenspersonen.

*Met inachtneming van het hierboven aangegeven belang van de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersonen moet het bevoegd gezag wel de mogelijk hebben het geanonimiseerde jaarverslag ter kennisname aan het Centraal Managementteam te doen toekomen, teneinde te bevorderen dat de schoolleiding adequaat reageert op bepaalde ontwikkelingen.*

## Artikel 6

Door de klachtencommissie uit een oneven aantal leden te laten bestaan, komt het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen daarvan altijd bij meerderheid van stemmen tot stand nu in artikel 14, derde lid is bepaald dat geen der leden zich van deelname aan enige stemming mag onthouden. Een zo beperkt aantal leden van de klachtencommissie verkleint agendaproblemen (van belang gelet op de relatief korte termijnen) en maakt de minst "bedreigende" indruk op de klager en de aangeklaagde.

De bepaling dat voor elk lid van de klachtencommissie een plaatsvervanger wordt benoemd, houdt verband met het feit dat het lid dat direct of indirect betrokken is of is geweest bij de gedraging en/of beslissing waarover de klacht is ingediend of persoonlijk betrokken is bij de klager of de aangeklaagde, zich bij de behandeling van de klacht moet laten vervangen (artikel 16, tweede lid).

Voor wat betreft de zittingstermijn en de bescherming tegen tussentijds ontslag wordt korthedshalve verwezen naar de toelichting op artikel 3.

Een zekere garantie voor een eerlijke behandeling van klachten biedt de bepaling dat de leden van de klachtencommissie geen deel mogen uitmaken van en niet werkzaam mogen zijn voor of bij het bevoegd gezag. Ingevolge artikel 24b, vierde lid, onderdeel a *van de WVO* geldt deze eis alleen voor de voorzitter van de klachtencommissie.

Voor uitgebreide informatie over het benoemen van een klachtencommissie en over onder meer de taken, de werkwijze en de bevoegdheden van de klachtencommissie, wordt korthedshalve verwezen naar hoofdstuk 3.

## Artikel 7

Met de klachtenregeling wordt mede beoogd te bewerkstelligen dat klachten zoveel mogelijk worden opgelost door de instelling waarbij zij zijn ontstaan. De afwikkeling van ingediende klachten kan op een aantal wijzen geschieden. Zo is denkbaar dat de klachtencommissie van oordeel is dat zij niet de geëigende instantie is om de klacht te behandelen (niet-ontvankelijkheid van de klager). In dat geval kan de klager worden geadviseerd zich van een ander instrument te bedienen. In de tweede plaats kan de klachtencommissie de klacht in behandeling nemen en daarover een oordeel uitspreken (de klacht kan gegrond zijn of ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond), al dan niet vergezeld van aanbevelingen omtrent een eventueel door het bevoegd gezag te treffen maatregel of sanctie.

Indien de klager om wat voor reden dan ook niet tevreden is over de afwikkeling van zijn klacht, kan hij de onderwijsinspectie daarbij betrekken. Dit op grond van de algemene bevoegdheid die de onderwijsinspectie heeft op het punt van het toezicht op de onderwijsinstellingen.

In het derde lid, onderdeel a, is neergelegd dat de klachtencommissie gebruik mag maken van informatie die afkomstig is van een zogenoemde "anonieme getuige". Overigens zijn getuigen van binnen de instelling verplicht om gehoor te geven aan een oproep om voor de klachtencommissie te verschijnen. Het niet voldoen daaraan is in strijd met de verplichting zich te houden aan de regels die met betrekking tot de goede gang van het onderwijs en de goede orde in de instelling door het bevoegd gezag door middel van instructies en/of reglementen en/of nadere aanwijzingen zijn vastgesteld. Het bevoegd gezag kan in een dergelijk geval de in de desbetreffende rechtspositieregeling of het instellingsreglement opgenomen sancties opleggen.

#### Artikel 8

*Het bevoegd gezag moet de mogelijkheid hebben het geanonimiseerde jaarverslag ter kennisname aan het Centraal Managementteam te doen toekomen, teneinde te bevorderen dat de schoolleiding adequaat reageert op bepaalde ontwikkelingen en aanbevelingen.*

#### Artikel 9

Het benoemen van een aan de klachtencommissie toe te voegen ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van die klachtencommissie betekent een wezenlijke verlichting van de taken van de leden van de klachtencommissie voor wat betreft de werkzaamheden van meer administratieve aard.

Het door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie te beheren archief is uitsluitend voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag toegankelijk. Het archief mag in verband met eventuele recidive en met het oog op de vorming van jurisprudentie niet worden vernietigd.

#### Artikel 10

De hoofdregel is dat klachten binnen drie maanden na de litigieuze gedraging en/of beslissing moeten worden ingediend. Als uitzondering op deze hoofdregel kunnen klachten met betrekking tot een gedraging en/of beslissing zoals bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de Arbowet worden ingediend door een personeelslid zo lang dat personeelslid in dienst is bij het desbetreffende bevoegde gezag, door een ouder van een student zo lang die student als student staat ingeschreven bij de desbetreffende onderwijsinstelling en door een student zelf zo lang hij als zodanig staat ingeschreven bij de desbetreffende onderwijsinstelling (zie ook de toelichting op het begrip klager bij artikel 1). Voor de tekst van artikel 4, tweede lid van de Arbowet wordt korthedshalve verwezen naar het algemeen gedeelte van deze toelichting.

Overigens dient wel bedacht te worden dat, onverlet het feit dat de verjaringstermijnen voor zedendelicten ten aanzien van minderjarigen pas gaan lopen op het moment dat het slachtoffer 18 jaar wordt, het uitstellen van het indienen van een klacht bewijsproblemen, met name bij de één op één verklaring van de klager onderscheidenlijk de aangeklaagde, in de hand werkt. Bovendien weten klager en eventuele getuigen na verloop van tijd de feiten of omstandigheden veelal niet goed meer in de tijd te plaatsen.

Termijnoverschrijding leidt overigens tot het niet-ontvankelijk verklaren (het niet inhoudelijk in behandeling nemen) van de klacht.

Een bij de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam of het bevoegd gezag in te dienen klacht behoeft niet aan specifieke vormvereisten te voldoen. Een bij de klachtencommissie in te dienen klacht moet voldoen aan de in artikel 11, derde lid vermelde vormvereisten.

#### Artikel 11

In artikel 11 en volgende is de procedure vastgelegd die bij het indienen van een klacht gevolgd moet worden. Die procedure dient duidelijkheid te verschaffen aan de klager en aan de aangeklaagde, verder aan eventuele derden die gehoord worden en aan de leden van de klachtencommissie. Aangezien sprake is van een juridische rechtsgang, is het van belang om ten aanzien van deelaspecten van de procedure en de formulering uiterste zorgvuldigheid in acht te nemen.

Het derde lid bevat de formele vereisten waaraan een klacht moet voldoen om door de klachtencommissie ontvangen te kunnen worden. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht, waaronder het indienen daarvan, laten bijstaan door bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon

(zie ook artikel 18). Die zou bijvoorbeeld behulpzaam kunnen zijn bij het zo helder en concreet mogelijk op schrift stellen van de klacht. Een klacht die niet voldoet aan de in het derde lid neergelegde eisen, wordt niet-ontvankelijk verklaard, doch niet eerder dan nadat de klager in de gelegenheid is gesteld om het verzuim te herstellen.

Zoals in de toelichting op artikel 10 reeds is vermeld, is een bij de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam of het bevoegd gezag in te dienen klacht vormvrij.

Zoals verder al in de toelichting op artikel 4 is vermeld, dient zo veel mogelijk door bemiddeling gestreefd te worden naar een “medische” oplossing van een door de klager ervaren probleem (Mattheüs 18:15-20 en Galaten 6:1). Gelet daarop behoort een klacht in beginsel te worden ingediend bij de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam of het bevoegd gezag en dus niet rechtstreeks bij de klachtencommissie. In verband met het voorgaande is daarvoor eigenlijk pas plaats indien behandeling van de klacht door de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam of het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid of een dergelijk resultaat kennelijk niet tot de mogelijkheden behoort. In het kader van het bepalen van de ontvankelijkheid van de klacht, zal de klachtencommissie toetsen of de klager in redelijkheid tot dat oordeel heeft kunnen komen. Indien die vraag ontkennend beantwoord moet worden, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. De klager zal zich dan alsnog, of wederom, moeten wenden tot de vertrouwenspersoon, de coördinator van het Centraal Managementteam of het bevoegd gezag om de klacht door bemiddeling tot een oplossing te brengen. Uiteraard laat dit de mogelijkheid onverlet om tegen de niet-ontvankelijkheid bedenkingen in te dienen bij de klachtencommissie of na een (hernieuwde) bemiddelingspoging wederom een klacht bij de klachtencommissie in te dienen.

De in het tweede lid opgenomen eis dat een bij de klachtencommissie ingediende klacht vergezeld dient te gaan van een overzicht van de door de klager in verband met de klacht ondernomen handelingen met de daarop betrekking hebbende stukken is uiteraard slechts relevant wanneer van zulke handelingen sprake is en bedoelde stukken ook daadwerkelijk in bezit van de klager zijn. Is dat niet het geval, dan kan door de klager worden volstaan met de mededeling dat geen sprake is van in verband met de klacht ondernomen handelingen noch van daarop betrekking hebbende stukken.

De klager kan de klacht (schriftelijk) intrekken tot het moment waarop de klachtencommissie het schriftelijk oordeel heeft uitgebracht. De klachtencommissie stelt van het intrekken van een klacht de aangeklaagde, voorzover die reeds door de klachtencommissie was geïnformeerd over de klacht, in kennis, alsmede het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie uit de ingetrokken blijkt van feiten of omstandigheden waaruit een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit voortvloeit, wordt het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis gesteld. Dit om te voorkomen dat dergelijke ernstige feiten onbekend blijven bij het bevoegd gezag nu de in artikel 3, derde lid van de WVO neergelegde meldplicht niet van toepassing is op de uitsluitend externe leden bestaande klachtencommissie.

## Artikel 12

Zoals hierboven reeds is vermeld, kan een klacht onder meer niet-ontvankelijk worden verklaard bij termijnoverschrijding en indien de klacht niet voldoet aan de volgens deze regeling daaraan te stellen eisen. Ten aanzien van het bepaalde in de laatste volzin van het tweede lid van dit artikel, wordt korthedshalve verwezen naar de toelichting op artikel 11.

## Artikel 13

De verplichting voor de klachtencommissie om een afschrift van de klacht alsmede de aan haar overgelegde schriftelijke stukken te doen toekomen aan de aangeklaagde maakt een adequate verdediging van zijn belangen mogelijk (beginsel van "fair play"). Het toezenden van de desbetreffende stukken aan het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de coördinator van het Centraal Managementteam, is bedoeld om hen over de ingediende klacht te informeren.

## Artikel 14

Nadat de klachtencommissie een klacht heeft ontvangen en ontvankelijk heeft verklaard, stelt de klachtencommissie een onderzoek in.

De klachtencommissie nodigt de klager en de aangeklaagde en eventuele getuigen of deskundigen, al dan niet ambtshalve (zie artikel 7, derde lid, onderdeel a.) zo veel mogelijk schriftelijk uit voor haar te verschijnen. Klager en aangeklaagde ontvangen uiterlijk gelijktijdig met de verzending van deze uitnodiging een afschrift van de op schrift gestelde klacht en een afschrift van de eventueel door de aangeklaagde op grond van het vijfde lid ingediende zienswijze. De klachtencommissie hoort de klager en de aangeklaagde in beginsel in elkaars tegenwoordigheid. De vergaderingen van de klachtencommissie, waaronder de hoorzitting, zijn besloten. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadsman naar eigen keuze (artikel 18).

Van elke hoorzitting waarin een betrokkene wordt gehoord, wordt door de ambtelijk secretaris een verslag gemaakt.

## Artikel 15

Ondanks het feit dat de klachtencommissie haar oordeel en eventuele aanbevelingen bij meerderheid van stemmen vaststelt, is het uiteraard wenselijk dat de klachtencommissie zo veel mogelijk streeft naar unanimiteit.

Teneinde de objectiviteit en onafhankelijkheid van de klachtencommissie zoveel mogelijk te waarborgen mogen de leden van de klachtencommissie geen binding hebben met de klager of de aangeklaagde (persoonlijk belang bij het geschil, bloed- of aanverwantschap, adviseur van een der partijen, hoge graad van vriendschap of vijandschap) en niet betrokken zijn bij de gedraging en/of beslissing (bijvoorbeeld als adviseur) waarover zij moeten oordelen. Ingevolge het tweede lid worden zij in dat geval vervangen. Dit kan geschieden op verzoek van een klachtencommissielid of op verzoek van een klager of aangeklaagde.

## Artikel 19

Van een onherroepelijk geworden schriftelijk oordeel van de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van de klacht is sprake indien de klager niet binnen twee weken na de datum van dat oordeel schriftelijk en met redenen omkleed bedenkingen daartegen heeft ingediend bij de klachtencommissie dan wel door de klachtencommissie een oordeel is gegeven over die bedenkingen (artikel 12, eerste lid).

## Artikel 20

Geen van de klagers, vertrouwenspersonen, leden van de klachtencommissie, getuigen, deskundigen, van degenen die de klagers of de aangeklaagde bij de behandeling van hun klacht hebben bijgestaan of de coördinator van het Centraal Managementteam, mogen benadeeld worden in hun positie binnen de instelling. Benadeling kan onder meer betrekking hebben op minder goede promotiekansen, verslechtering van de werkomstandigheden of een slechte beoordeling.

De in het tweede lid bedoelde faciliteiten kunnen bestaan uit het beschikbaar stellen van een geschikte spreek- c.q. vergaderruimte en van administratieve voorzieningen (kopieerapparaat, PC, telefoon, etc.). De werkzaamheden van de vertrouwenspersoon en van de leden van de klachtencommissie vinden in principe plaats onder werktijd.

## Artikel 21

*Uit oogpunt van uiterste zorgvuldigheid is aan de klachtenregeling een artikel toegevoegd, waarin een rehabilitatietraject voor een ten onrechte aangeklaagde wordt vastgelegd. Het feit of er sprake is van een klacht op valse gronden moet worden vastgesteld door de klachtencommissie en/of justitie.*

## Artikel 22

De gedachte achter dit artikel is dat een regeling als de onderhavige - een "restregeling" - niet voor iedere situatie de meest wenselijke bepalingen kan bevatten. Er kunnen zich bijzondere omstandigheden voordoen die het gewenst maken een of meer bepalingen te vervangen door andere, aan de situatie aangepaste bepalingen.

Uiteraard kan een in dit artikel bedoelde afwijking van de regeling niet zo ver gaan dat als gevolg daarvan gehandeld wordt in strijd met een voorschrift van dwingend recht.

## **Hoofdstuk 2 BENOEMEN VAN EEN VERTROUWENSPERSOON.**

De vertrouwenspersoon verzorgt desgewenst de eerste opvang van de klager. De vertrouwenspersoon biedt de klager emotionele en psychische steun, geeft advies en verwijst indien nodig naar hulpverleningsinstellingen. Hierin zet de vertrouwenspersoon geen stappen zonder de klager daarbij te betrekken. Als de klager besluit om een officiële klacht in te dienen, biedt de vertrouwenspersoon daarbij desgewenst ondersteuning. Deze ondersteuning bestaat uit het informeren van de klager over de klachtenregeling en de consequenties daarvan, de klacht op schrift stellen en de klager bijstaan voor, tijdens en na de zitting van de klachtencommissie. Aan de vertrouwenspersoon kan ook een preventieve taak worden opgedragen. Van de vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld verwacht worden dat hij een bijdrage levert aan het schoolklimaat inzake het voorkomen van allerlei vormen van ongewenst gedrag. In het licht van deze taak zal de vertrouwenspersoon voorlichting organiseren, publicaties verzorgen en verspreiden rond ongewenst gedrag en over de functie van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan opgedragen worden om het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd te adviseren met betrekking tot het beleid inzake de preventie en de bestrijding van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon geeft inzage in zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag door middel van een geanonimiseerd jaarverslag.

### Benoeming vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag benoemt de vertrouwenspersoon voor de duur van vier jaar. De benoeming kan telkens voor vier jaar worden verlengd. De vertrouwenspersoon is in die hoedanigheid rechtstreeks verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. Bij de benoeming van een vertrouwenspersoon kan in een bijlage bij de akte van benoeming specifieke bepalingen worden opgenomen met betrekking tot de taak- en functieomschrijving van de vertrouwenspersoon. Voortijdig ontslag uit de functie van vertrouwenspersoon is mogelijk als hij bijvoorbeeld niet meer het vertrouwen geniet van de schoolbevolking of als hij zijn taken niet naar behoren vervult of het belang van betrokkenen schaadt.

### Rechtspositie vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon verkeert in een kwetsbare positie. Hij kan namelijk beschikken over kennis van de gedragingen van leden van de schoolorganisatie op elk niveau in de organisatie. Hierdoor kan een situatie ontstaan waarin druk op hem wordt uitgeoefend om bepaalde activiteiten te staken. De vertrouwenspersoon dient beschermd te worden tegen ontslag of andere benadeling die voortvloeit uit zijn functie.

### Ten minste twee vertrouwenspersonen

De klachtenregeling bepaalt dat ten minste twee vertrouwenspersonen worden benoemd. Omdat meisjes en vrouwen zich wellicht eerder wenden tot een vrouw en jongens en mannen tot een man, verdient het aanbeveling om zowel een vrouw als een man als vertrouwenspersoon te benoemen. In ieder geval hebben de klagers alsdan de keuze of ze hun melding voorleggen aan een vertrouwensman of -vrouw. Bovendien kunnen in geval studenten/personeelsleden wederzijds een klacht over elkaar indienen, de vertrouwenspersonen elk een klager vertegenwoordigen. Voorts komt de emotionele belasting die het werk van vertrouwenspersoon met zich meebrengt niet bij één persoon terecht, is sprake van spreiding van deskundigheden, wordt collegiale consultatie mogelijk en neemt de bereikbaarheid toe.

### Interne of externe vertrouwenspersoon

In de klachtenregeling wordt geen keus gemaakt tussen interne vertrouwenspersonen, dat wil zeggen personeelsleden uit de eigen organisatie of externe vertrouwenspersonen. De voordelen van interne vertrouwenspersonen zijn dat die beter toegankelijk zijn voor de klagers en op de hoogte zijn van de heersende cultuur binnen de instelling. Nadelen zijn echter dat de vertrouwenspersonen beslag leggen op "onderwijstijd", er een hoge drempel kan zijn voor de klager om in een kleine school met een klacht naar een vertrouwenspersoon toe te stappen, de

vertrouwenspersonen in een klein team eerder de kans lopen om dagelijks te moeten omgaan met de aangeklaagde en tenslotte het risico lopen dat zij zich tijdens een behandeling van een klacht moeten bewegen door een mijnenveld van loyaliteitsgevoelens ten opzichte van collega's, met als risico zelf buiten het team geplaatst te worden.

De voordelen van externe vertrouwenspersonen, dat wil zeggen ex-bestuursleden, oud-collega's, schoolmaatschappelijk werkers, schoolartsen, etc., kortom een persoon die de onderwijsinstelling kent en waar al contacten mee bestaan, zijn dat die niet dagelijks hoeft om te gaan met de aangeklaagde, minder wordt gehinderd door de schoolcultuur waardoor zij mogelijk tot een meer objectief oordeel kunnen komen, geen beslag leggen op "onderwijstijd" en los staan van het team. De nadelen zijn dat externe vertrouwenspersonen minder goed toegankelijk zijn voor klagers en onvoldoende op de hoogte zijn van de cultuur binnen de onderwijsinstelling. De vertrouwensinspecteurs primair onderwijs geven op basis van hun ervaring de voorkeur aan externe vertrouwenspersonen.

In geval externe vertrouwenspersonen worden benoemd, kunnen ter verkleining van de afstand tussen de externe vertrouwenspersonen en de schoolbevolking, binnen de instelling "contactpersonen" worden benoemd. De contactpersonen zorgen voor de eerste opvang van de klager en begeleiden die naar de vertrouwenspersoon. De "contactpersonen" functioneren dus als de "vooruitgeschoven posten" van de externe vertrouwenspersonen. De contactpersonen kunnen ten behoeve van hun eigen instelling tevens een taak hebben ten aanzien van voorlichting en preventie. Het werken met contactpersonen heeft als voordelen dat de verantwoordelijkheid over diverse functionarissen wordt gespreid en de toegankelijkheid voor klagers groot is. Belangrijk nadeel is echter dat de klager meerdere malen zijn verhaal moet vertellen, voordat de klacht op het juiste adres is en er daadwerkelijk iets met zijn klacht gedaan kan worden.

#### Profiel vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon geniet het vertrouwen van de bij de onderwijsinstelling betrokkenen.
- De vertrouwenspersoon onderschrijft de grondslag van de onderwijsinstelling.
- De vertrouwenspersoon is deskundig in de opvang van slachtoffers (invoelend vermogen, counselingsvaardigheden enz.).
- De vertrouwenspersoon beschikt over de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te structureren.
- De vertrouwenspersoon heeft kennis van doorverwijzingsmogelijkheden op hulpverleningsgebied.
- De vertrouwenspersoon kan een correcte feitelijke rapportage maken naar aanleiding van een klacht.
- De vertrouwenspersoon heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht.

#### Taken vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon ziet erop toe dat iedereen binnen de instelling op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en het bestaan van de vertrouwensinspecteur (naam, adres, telefoonnummer en taken).
- De vertrouwenspersoon is medeverantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat. Hiertoe zal hij voorlichting organiseren, publicaties verzorgen/verspreiden en bevorderen dat er gedragsregels worden opgesteld.
- De vertrouwenspersoon functioneert als eerste aanspreekpunt (tenzij er bij externe vertrouwenspersonen interne contactpersonen zijn aangesteld) bij klachten en zorgt voor de opvang en begeleiding van de klager. De vertrouwenspersoon zoekt samen met de klager naar oplossingen.
- De vertrouwenspersoon tracht de klacht door bemiddeling tot een oplossing te brengen.
- De vertrouwenspersoon geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures en de consequenties daarvan.

- Indien nodig verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar de daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenende) instanties en ondersteunt hij hem bij het inschakelen van deze instanties.
- De vertrouwenspersoon geeft emotionele en psychische begeleiding/ondersteuning aan de klager bij het formeel aanhangig maken van de klacht bij de klachtencommissie en/of staat de klager bij de behandeling van de klacht bij.
- De vertrouwenspersoon ziet erop toe dat een minderjarige student zich door de ouders/verzorgers laat vertegenwoordigen bij een verhoor door de klachtencommissie.
- De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor “nazorg” ten aanzien van de klager, opdat voorkomen wordt dat de klager aangesproken wordt op het feit dat hij een klacht aanhangig heeft gemaakt.
- De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid als vertrouwenspersoon verneemt/heeft vernomen, ook nadat hij uit zijn functie is ontheven.
- Op basis van de opgedane ervaringen en gesignaleerde knelpunten draagt de vertrouwenspersoon mogelijke oplossingen aan, waarop het beleid terzake kan worden afgestemd.
- De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij (onder andere aantallen; aard van de klachten en de afwikkeling daarvan) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het sociaal jaarverslag.
- De vertrouwenspersoon draagt bij aan de evaluatie van zijn takenpakket, de werkwijze van de klachtencommissie en van de klachtenregeling.
- De vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het onderhavige terrein, waaronder van adviezen van andere klachtencommissies.

#### Bevoegdheden vertrouwenspersoon

- De bevoegdheden moeten zijn afgestemd op het takenpakket. Om goed te kunnen functioneren zal de vertrouwenspersoon moeten beschikken over minimaal de volgende bevoegdheden.
- Het geven van voorlichting over zijn functie.
- Het horen van de klager en de aangeklaagde en het bemiddelen daartussen.
- Het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne/externe deskundigen.
- Het recht om met personeelsleden van de onderwijsinstelling, studenten en hun ouders en met het bevoegd gezag gesprekken te voeren.
- Het recht op toegang tot alle afdelingen van de onderwijsinstelling (dit is van belang bij een externe vertrouwenspersoon).
- Het recht op inzage in relevante documenten, zoals de ziekteverzuimregistratie.
- Het begeleiden van een klager bij het indienen van een klacht en gedurende de klachtenbehandeling.
- Het begeleiden van een klager naar hulpverleningsinstanties.
- Het zorg dragen voor nazorg ten behoeve van klager.
- Het bevoegd gezag (on)gevraagd adviseren omtrent het te voeren beleid en de te treffen maatregelen.

#### Faciliteiten vertrouwenspersoon

Om zijn taken naar behoren te kunnen vervullen zullen de volgende faciliteiten beschikbaar moeten zijn.

- Gelegenheid tot deskundigheidsbevordering.
- Een afzonderlijke ruimte die de vertrouwenspersoon als spreekkamer kan gebruiken, een eigen postbus en een eigen telefoon(beantwoorder).
- Administratieve ondersteuning (met plicht tot geheimhouding).

### **Hoofdstuk 3 BENOEMEN VAN EEN KLACHTENCOMMISSIE.**

De primaire taak van een klachtencommissie is de bij haar ingediende klacht te onderzoeken. De klachtencommissie kan verklaren dat de klacht niet-ontvankelijk, gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond is. Tevens rapporteert en adviseert zij over de afhandeling van de klacht aan het bevoegd gezag. Dit advies van de klachtencommissie kan een gesprek betreffen tussen de klager en de aangeklaagde tot een schorsing, eventueel ontslag van de aangeklaagde toe. Door het instellen van een klachtencommissie worden de rechten van de klager en de aangeklaagde gewaarborgd. Tevens dient een klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de klager en de aangeklaagde tijdens het onderzoeken en het afhandelen van de klacht. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, onder wie de voorzitter. Samen moeten de leden van de klachtencommissie deskundigheid hebben op juridisch, onderwijskundig en sociaal-medisch gebied. Bovendien verdient het aanbeveling om ten minste één vrouw deel uit te laten maken van de klachtencommissie. Dit gelet op de reeds vermelde motieven die ook van toepassing zijn bij het benoemen van een vrouw als vertrouwenpersoon en om als klachtencommissie minder snel het verwijt te treffen dat de adviezen gebaseerd zijn op identificatie met de klager.

#### Samenstelling klachtencommissie

De klachtenregeling bepaalt dat de samenstelling van de klachtencommissie voldoende objectief en onafhankelijk moet zijn. Dit betekent dat een interne klachtencommissie in ieder geval niet mogelijk is. Er kan dus gekozen worden voor een externe klachtencommissie of een klachtencommissie die overwegend uit externe leden bestaat, de zogenaamde gemixte commissie.

#### *Externe klachtencommissie*

Bij een externe klachtencommissie komen de klachtencommissieleden van buiten de eigen onderwijsinstelling. Het voordeel daarvan is dat de onafhankelijkheid van de klachtencommissie is gewaarborgd en dat de klachtencommissieleden benoemd kunnen worden op hun specifieke deskundigheden.

#### *"Gemixte" klachtencommissie*

Bij een 'gemixte' klachtencommissie zijn de klachtencommissieleden in meerderheid aangetrokken van buiten de eigen onderwijsinstelling.

#### Profiel leden klachtencommissie

- De leden genieten het vertrouwen van de bij de onderwijsinstelling betrokkenen.
- De leden onderschrijven de grondslag van de onderwijsinstelling.
- De leden beschikken over voldoende kennis en vaardigheden op juridisch, onderwijskundig en sociaal-medisch gebied.

#### Taken en werkwijze van de klachtencommissie

- De klachtencommissie onderzoekt de bij haar ingediende klacht en rapporteert en adviseert hierover aan het bevoegd gezag. Hierbij hoort zij de klager en de aangeklaagde en eventueel derden.
- De eerste stap van de klachtencommissie is het bepalen of de klacht ontvankelijk is. Bij het bepalen of een klacht ontvankelijk dan wel niet-ontvankelijk is, gaat het om het beantwoorden van de vraag of de klacht juist is ingediend. Dat wil zeggen, voldoet de klacht aan de definitie zoals opgenomen in de klachtenregeling en is de klacht ingediend conform de eisen die aan het indienen van een klacht gesteld worden in de klachtenregeling.
- Vervolgens bepaalt de klachtencommissie of de klacht gegrond is. Bij het bepalen of een klacht gegrond is (dat wil zeggen het bepalen of sprake is van een terechte klacht), is onderzoek van de klacht een vereiste. Voor het onderzoek van een klacht verzamelt de klachtencommissie relevante informatie (schriftelijk en mondeling) bij alle daarvoor in aanmerking komende personen.

- De klachtencommissie adviseert het bevoegd gezag binnen drie weken na de hoorzitting inzake de maatregelen die het bevoegd gezag dient te nemen.
- De klachtencommissie doet verslag van haar werkzaamheden. Het gaat hierbij in ieder geval om een anoniem opgesteld jaarverslag ten behoeve van het bevoegd gezag dat voor publicatie geschikt is. Dit jaarverslag van de klachtencommissie kan apart gepubliceerd worden maar ook als onderdeel van het algemene jaarverslag van de onderwijsinstelling. Als de onderwijsinstelling een apart Arbo-jaarverslag uitgeeft, kan het jaarverslag van de klachtencommissie daarin worden opgenomen.
- Naast het opstellen van deze anonieme rapportage doet zich de vraag voor of de klachtencommissie verplicht is gedetailleerd te rapporteren aan het bevoegd gezag over:
  - ⇒ Het voordeel daarvan is dat het bevoegd gezag uitgebreid op de hoogte wordt gehouden van alle zaken waarmee de klachtencommissie zich bezig houdt. Het nadeel is echter dat de privacy van de bij de klacht betrokkenen wordt geschonden in die gevallen waarbij de klachtencommissie besluit dat een klacht niet ontvankelijk is.
  - ⇒ De ingediende klachten die de klachtencommissie ontvankelijk maar ongegrond heeft verklaard.  
Ook in dit geval is het voordeel dat het bevoegd gezag uitgebreid op de hoogte wordt gehouden van alle zaken waarmee de klachtencommissie zich bezig houdt en dat het nadeel is dat de privacy van de bij de klacht betrokkenen wordt geschonden in die gevallen waarbij de klachtencommissie besluit dat een klacht ongegrond is.
  - ⇒ De ingediende klachten die de klachtencommissie ontvankelijk en (gedeeltelijk) gegrond heeft verklaard.  
Bij een dergelijke klacht zal de klachtencommissie na het horen van de klager en de aangeklaagde en het onderzoeken van de klacht het bevoegd gezag adviseren over de te nemen maatregelen. Een gedetailleerde rapportage aan het bevoegd gezag is dan noodzakelijk.

Een mogelijke tussenoplossing is dat de klachten die de klachtencommissie niet ontvankelijk en/of ongegrond heeft verklaard alleen worden opgenomen in het anonieme jaarverslag van de klachtencommissie terwijl over de overige klachten uit de aard der zaak uitgebreid gerapporteerd zal moeten worden. In de onderhavige klachtenregeling is gekozen voor een uitgebreide rapportage over alle ontvankelijk verklaarde klachten en over alle in artikel 19 van de klachtenregeling bedoelde meldingen. Voorts vindt een uitgebreide rapportage plaats indien uit de feiten of omstandigheden een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit voortvloeit.

#### Bevoegdheden klachtencommissie

- De klachtencommissie is bevoegd betrokkenen op te roepen teneinde te worden gehoord.
- De leden van de klachtencommissie kunnen naar aanleiding van een klacht de situatie binnen de betrokken onderwijsinstelling nader onderzoeken. Hiertoe zijn zij gerechtigd om de onderwijsinstelling te betreden en gesprekken te voeren met personeelsleden, studenten en de leden van het bevoegd gezag.
- De klachtencommissie kan desgewenst informatie en advies inwinnen bij intern/extern deskundigen.
- De klachtencommissie kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent het schoolbeleid terzake.

#### Faciliteiten klachtencommissie

- Gelegenheid tot deskundigheidsbevordering.
- Een ruimte waar ongestoord het horen van klager, aangeklaagde en getuigen/deskundigen kan plaatsvinden.
- Een ruimte waar de klachtencommissie kan vergaderen.
- Regeling voor onkosten en/of honoraria van de klachtencommissieleden.