



KLACHTENREGELING

Ongewenste omgangsvormen en klachten over schoolorganisatie



DOCUMENTBEHEER	
Document naam:	Klachtenregeling
Datum:	maart 2025
CvB:	Goedgekeurd d.d.: april 2025
FG:	☒ nee review (n.v.t.) ☐ ja review ☐ akkoord van FG d.d.:
BreedOverleg:	☐ Ter info ontvangen d.d.: ☒ Advies gegeven d.d.: 27 mei 2025 (positief) ☐ n.v.t.
CvB	CvB volgt advies BreedOverleg: ☒ ja ☐ nee ☐ n.v.t.
GMR:	☐ Ter info ontvangen d.d.: ☒ Instemming gegeven d.d.: 12 juni 2025 ☐ Advies gegeven d.d.: ☐ n.v.t.
RvT:	☐ Ter info ontvangen d.d.: ☐ Instemming gegeven d.d.: ☐ Advies gegeven d.d.: ☒ n.v.t.
CvB:	Vastgesteld d.d.: 30 juni 2025



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Begripsbepalingen	4
Artikel 1 - Voortraject klachtindiening.....	4
Geen oplossing op schoolniveau?.....	6
Artikel 2 - Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie (LKC).....	6
Artikel 3 - Aanstelling en taken schoolvertrouwenspersoon.....	6
Artikel 4 - Aanstelling en taken interne klachtencoördinator.....	7
Artikel 5 - Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon.....	7
Artikel 6 - Openbaarheid van de klachtenregeling	7
Artikel 7 - Indienen van een klacht	8
Artikel 8 - Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag.....	8
Artikel 9 - Indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie (LKC).....	8
Artikel 10 - Beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie	9
Artikel 11 - Vertrouwelijkheid	9
Artikel 12 - Evaluatie.....	9
Artikel 13 - Wijziging van de regeling	9
Artikel 14 - Overige bepalingen.....	9
Algemene toelichting	10
Artikelsgewijze toelichting	10
Begripsbepalingen, onder e	10
Begripsbepalingen, onder f	10
Artikel 1 - Voortraject klachtindiening	11
Artikel 3 - Aanstelling en taken schoolvertrouwenspersoon	11
Artikel 5, lid 1 - Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	11
Artikel 5, lid 2 - Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	12
Artikel 5, lid 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	12
Artikel 6 - Openbaarheid van de klachtenregeling.....	12
Artikel 7, lid 1 - Indienen van een klacht	13
Artikel 8, lid 9 - Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag.....	13
Artikel 8, lid 10 - Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag	13
Artikel 10, lid 1 - Beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie	13
Artikel 10, lid 3 - Beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie	14



Inleiding

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders/verzorgers of leerlingen en medewerkers van de school. Leerlingen en ouders/verzorgers kunnen te maken krijgen met ongewenst gedrag van medeleerlingen, andere ouders/verzorgers of personeelsleden. Een verschil van inzicht kan geen kwaad als er maar over gesproken wordt met de direct betrokkenen. Daarom worden verschillen in inzicht bij voorkeur in onderling overleg bijgelegd. Deze klachtenregeling is ook van toepassing op klachten van personeelsleden.

Het uitgangspunt is dat een meningsverschil zoveel mogelijk door de betrokken partijen binnen de school wordt opgelost, zodat deze mogelijk direct verholpen kan worden. Soms lukt dat niet of is een meningsverschil van dien aard, dat iemand hierover een klacht in wil dienen. Dan treedt de klachtenregeling in werking.

Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Onderwijs Oost Groningen heeft met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de klachtenregeling vastgesteld.

Deze regeling beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van de klacht. De klachtenregeling ligt ter inzage op de SOOOG-scholen en is digitaal beschikbaar via de website van SOOOG (www.SOOOG.nl).



Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b) bevoegd gezag: Stichting Openbaar Onderwijs Oost Groningen, College van Bestuur;
- c) directie: degene bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- d) klachtencommissie: Landelijke KlachtenCommissie (LKC) als bedoeld in artikel 2;
- e) klager: een (ex-)leerling, een 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, die een klacht heeft ingediend;
- f) klacht: klacht over gedragingen, ongewenste omgangsvormen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de verweerder. Een klacht over misstanden en integriteitsschendingen (strafbaar feit, agressie, geweld, dreigend gevaar) wordt niet in deze klachtenregeling geregeld, maar via de Klokkenuidersregeling.
- g) schoolvertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h) interne klachtencoördinator: de functionaris die als aanspreekpunt bij klachten fungeert als bedoeld in artikel 4;
- i) externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- j) vertrouwensinspecteur: de van de Rijksinspectie voor het onderwijs deel uitmakende vertrouwensinspecteur als bedoeld in art. 5a van de Wet op het primair onderwijs, in art. 5a van de Wet op de expertisecentra en de artikelen 115a en 128a van de Wet op het voortgezet onderwijs;
- k) verweerder: 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.
- l) gemachtigde: iemand die bevoegd is om klager te vertegenwoordigen in een juridische procedure zoals een advocaat, jurist van een rechtsbijstandsverzekering, familielid of kennis.

Artikel 1 - Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met of in de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem dat niet toelaat.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de schoolleider/directie van de school, tenzij de aard van het probleem dat niet toelaat.
3. Klager kan over het probleem contact opnemen met de schoolvertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost op schoolniveau, kan contact op worden genomen met de interne klachtencoördinator van SOOOG. Er wordt dan door bemiddeling naar een oplossing gezocht of er wordt doorverwezen.
5. Wordt het probleem nog niet opgelost, dan kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon of de landelijke klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon kan ondersteunen en adviseren bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie (LKC).
6. Het bovenstaande is samengevat in het volgende stappenplan:



Stappenplan klachtenprocedure

AARD VAN DE KLACHT			
Onderwijsinhoudelijk	Schoolorganisatie	Ongewenst gedrag	Misstand/schending integriteit
<u>Bijvoorbeeld:</u> - methodes - werkwijze in de klas - overgaan/doubleren	<u>Bijvoorbeeld:</u> - vakanties/vrije dagen - ouderbijdrage - schoolgebouw - beleidsregels	<u>Bijvoorbeeld:</u> - pesten - grove schending - seksuele intimidatie	Ga naar: Klokkenluidersregeling



WAT TE DOEN (stappen)...

STAP 1 – Mogelijkheden voor oplossing op SCHOOLNIVEAU

1. Bespreken met degene die het probleem veroorzaakt.
2. Bespreken met schoolleider/directie van de school.
3. Inschakelen schoolvertrouwenspersoon (schoolniveau of bovenscholniveau).
4. Lukt het niet het probleem op te lossen op schoolniveau of laat de aard van het probleem dat niet toe, ga dan naar stap 2.



STAP 2 - Mogelijkheden voor oplossing op BESTUURSNIVEAU

- Contact opnemen met de interne klachtencoördinator van het bestuursbureau.
- Er wordt dan via bemiddeling naar een oplossing gezocht.
- Lukt bemiddeling niet, dan wordt doorverwezen naar één van de onderstaande organen:

Bevoegd gezag	Externe Vertrouwenspersoon	Andere organen
<u>Aard klacht:</u> * onderwijsinhoudelijk * schoolorganisatie * bezwaar tegen besluit <u>Taken:</u> - onderzoek toedracht - onderzoek omstandigheden - beslissen over klacht	<u>Aard klacht:</u> * ongewenst gedrag <u>Taken:</u> - begeleiding klachtenprocedure - bemiddeling tussen school en klager - begeleiding melding bij Politie/Justitie	- Vertrouwensinspecteur Inspectie v.h. Onderwijs - Raad van Toezicht - Politie - Justitie

GEEN OPLOSSING...



STAP 3 – neem contact op met de Landelijke Klachtencommissie

De contactgegevens zijn [hier](#) te vinden.



Geen oplossing op schoolniveau?

Als het oplossen van het meningsverschil niet lukt tussen betrokken partijen op schoolniveau en er een klacht is ontstaan, heeft klager de volgende mogelijkheden:

- Contact opnemen met de interne klachtencoördinator voor bemiddeling of doorverwijzing.
- Schriftelijke en ondertekende klacht indienen bij SOOOG, t.a.v. het bevoegd gezag.
- Inschakelen van de externe vertrouwenspersoon.
- De klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie.
* Het staat iedereen vrij rechtstreeks contact op te nemen met de Landelijke Klachtencommissie. De ervaring heeft echter geleerd, dat deze commissie in de regel pas een klacht in behandeling neemt, nadat de interne procedure is doorlopen.

Artikel 2 - Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie (LKC)

SOOOG is voor de behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: [de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs \(LKC\)](#). Zowel ouders, leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC.

De LKC biedt verschillende mogelijkheden om de klacht te behandelen en op te lossen. Een medewerker van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het schoolbestuur of degene over wie is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot interne klachtbehandeling door het schoolbestuur of de school, mediation of een formele procedure bij de Commissie. Meer informatie over de mogelijkheden en de procedure bij de LKC zijn te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. Het is dan mogelijk tot een oplossing voor een (dreigend) conflict te komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure te voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kan contact opgenomen worden met de [Mediationdesk van Onderwijsgeschillen](#).

Artikel 3 - Aanstelling en taken schoolvertrouwenspersoon

1. Iedere school heeft een schoolvertrouwenspersoon hetzij op schoolniveau hetzij op bovenscholniveau. De school maakt hierin zelf een keuze. Een schoolleider of directielid kan geen schoolvertrouwenspersoon zijn.
2. De directie van de school benoemt, schorst en ontslaat met instemming van de MR van de school een schoolvertrouwenspersoon.
3. De schoolvertrouwenspersoon fungeert als eerste aanspreekpunt bij klachten en verwijst zo nodig naar het bevoegd gezag, de interne klachtencoördinator of de externe vertrouwenspersoon. Indien de klager dit wenst wordt de directie van de school ingelicht.
4. De schoolvertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van de taak niet worden benadeeld.



Artikel 4 - Aanstelling en taken interne klachtencoördinator

1. Binnen SOOOG is een functionaris aangewezen die de functie van interne klachtencoördinator vervult.
2. De interne klachtencoördinator is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
3. Klachten die rechtstreeks bij het bevoegd gezag binnenkomen dan wel via de schoolvertrouwenspersoon of de LKC worden gemeld, worden door de interne klachtencoördinator in behandeling genomen. De interne klachtencoördinator wijst de klager op de externe vertrouwenspersoon voor ondersteuning en advies
4. De interne klachtencoördinator gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
5. De interne klachtencoördinator brengt advies uit aan het bevoegd gezag over de afhandeling van de klacht.

Artikel 5 - Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten over ongewenste omgangsvormen zoals pesten, grove schending of (seksuele) intimidatie. De externe vertrouwenspersoon kan bemiddelen tussen school en klager, begeleiding bieden bij de klachtenprocedure en begeleiding melding bij politie/justitie.
2. Met de externe vertrouwenspersoon wordt een dienstverleningscontract afgesloten.
3. De externe vertrouwenspersoon neemt bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die in die hoedanigheid vernomen worden. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
4. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

Artikel 6 - Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie en de bereikbaarheid van de schoolvertrouwenspersoon, de interne klachtencoördinator en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn. Deze gegevens worden gepubliceerd in de schoolgids en via de website van het bevoegd gezag.



Artikel 7 - Indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie (LKC).
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

Artikel 8 - Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging te worden ingediend, ook als iemand de school al verlaten heeft of er niet meer werkt, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.
3. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
4. Het klaagschrift bevat tenminste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop deze betrekking heeft;
 - d) naam van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - e) handtekening van de klager.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 4, 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 lid 4, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directie van de betrokken school gemeld.
7. Het bevoegd gezag kan een klacht die rechtstreeks bij het bevoegd gezag is ingediend zelf afhandelen, wanneer het bevoegd gezag van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
8. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
9. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
10. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
11. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie (LKC).

Artikel 9 - Indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie (LKC)

1. De klager kan een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging te worden ingediend, ook als iemand de school al verlaten heeft of er niet meer werkt, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
3. Informatie over de mogelijkheden van het indienen van een klacht en de daarbij behorende procedure bij de LKC zijn te vinden op www.onderwijsgeschied.nl



Artikel 10 - Beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie (LKC) deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directie van de betrokken school en de LKC 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, wanneer de klacht is behandeld door de LKC, vergezeld van het advies van de LKC 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 bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder aangeklaagde en de LKC.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11 - Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 12 - Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, een schoolvertrouwenspersoon, de interne klachtencoördinator, de externe vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13 - Wijziging van de regeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, met inachtneming van de geldende bepalingen.

Artikel 14 - Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de klachtenregeling.
3. Deze klachtenregeling is tevens opgenomen in het Bestuurlijk Handboek van SOOOG.
4. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Openbaar Onderwijs Oost Groningen'.
5. Deze klachtenregeling treedt in werking op (na instemming van de GMR)



Algemene toelichting

Schoolbesturen zijn verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Artikelsgewijze toelichting

Begripsbepalingen, onder e

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 bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is artikel 8, lid 2 en in artikel 9, lid 2 bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht ingediend is). Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Begripsbepalingen, onder f

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. De ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school. Bijvoorbeeld als overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, 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 worden 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 1 - Voortraject klachtindiening

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om de problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3 - Aanstelling en taken schoolvertrouwenspersoon

Iedere school heeft een schoolvertrouwenspersoon hetzij op schoolniveau hetzij op bovenscholniveau. De school maakt hierin zelf een keuze. De schoolvertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze schoolvertrouwenspersoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De schoolvertrouwenspersoon oefent de taak in onafhankelijkheid uit. De schoolvertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De schoolvertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld. De schoolvertrouwenspersoon mag geen deel uitmaken van het management van de school.

Artikel 5, lid 1 - Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

Er dient een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te worden benoemd door het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.

Het is van belang dat de externe vertrouwenspersoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.



De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, de locatieleider of met de directie van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

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 klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, 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 de klager bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag 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.

Artikel 5, lid 2 - Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van de taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van de taak niet worden benadeeld.

Artikel 5, lid 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de landelijke klachtencommissie en politie/justitie. Geheimhouding geldt wel ten opzichte van het bevoegd gezag, tenzij er grote belangen op het spel staan.

Artikel 6 - Openbaarheid van de klachtenregeling

Een samenvatting van de klachtenregeling is opgenomen in de schoolgids.
De volledige klachtenregeling is te vinden op de SOOOG website.



Artikel 7, lid 1 - Indienen van een klacht

De klager bepaalt zelf of de klacht bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie wordt ingediend. Niet altijd zal de klacht bij de landelijke klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij een landelijke klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor 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 bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de landelijke klachtencommissie te vragen. Ook 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 8, lid 9 - Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

Het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 8, lid 10 - Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

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.

Artikel 10, lid 1 - Beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de landelijke klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag 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. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De landelijke klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacy-overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de landelijke klachtencommissie.



Artikel 10, lid 3 - Beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel, de CAO-PO en de Awb, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden 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 bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

