

# SOPOH

Klachtenregeling

*Voor ieder kind het beste bereiken,  
met passie, plezier en professionaliteit  
Juni 2020*



Personeel

Onderwijs

Organisatie

Huisvesting

Pr-Marketing

financiën

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Begripsbepalingen .....	4
3. Behandeling van klachten .....	7
Bijlagen	
Bijlage 1 Artikelsgewijze toelichting.....	11
Bijlage 2 Functiebeschrijving van de interne vertrouwenspersoon.....	14
Bijlage 3 Functiebeschrijving van de externe vertrouwenspersoon.....	16
Bijlage 4 Registratieformulier voor interne vertrouwenspersonen.....	18
Bijlage 5 Rechten van de aangeklaagde medewerker.....	20
Bijlage 6 Registratieformulier bij mondelinge klachtmelding .....	21

## 1. Inleiding

---

Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Primair Onderwijs Haarlemmermeer, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Deze regeling is gebaseerd op de bepalingen van de wet op de kwaliteitszorg waarin verplicht is gesteld dat elk Bestuur dient te beschikken over een klachtenregeling. Het klachtrecht geeft leerkrachten, ouders/verzorgers en leerlingen (vanaf 12 jaar) het recht om te klagen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, 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.

Op advies van de Externe Vertrouwenspersoon is de term Interne Contactpersoon vervangen door de term Interne Vertrouwenspersoon. Dit is puur terminologie en geen inhoudelijke wijziging. De inhoud van de SOPOH Klachtenregeling juni 2020 is derhalve ongewijzigd.

## 2. Begripsbepalingen

---

### **Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:**

- a. SOPOH: de Stichting Openbaar Primair Onderwijs Haarlemmermeer
- b. school: een school vallende onder SOPOH
- c. bestuur: het College van Bestuur van SOPOH
- d. klacht van algemene aard: klachten met betrekking tot onderstaande zaken die direct de leerling en/of de ouder betreffen:
  - de communicatie tussen school en ouders/leerlingen
  - de pedagogisch-didactische begeleiding (begeleiden, rapportages, adviezen e.d.)
  - de veiligheid (fysiek en mentaal, inschakelen Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, e.d.)
  - het optreden tegen een leerling (sancties/straf, schorsen en verwijderen)
  - de schoolorganisatie (toelating, groepsindeling, leerplicht e.d.)
- e. klacht van seksuele aard: klachten betreffende seksuele intimidatie of seksueel misbruik als omschreven in bijlage 1;
- f. klacht over discriminatie: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling; als omschreven in bijlage 1;
- g. klacht over extreme agressie en geweld;
- h. klachten betreffende geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de Stichting;
- i. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4; als omschreven in bijlage 1;
- j. klager: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van SOPOH, die een klacht heeft ingediend;
- k. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- l. interne vertrouwenspersoon: het aanspreekpunt op een school bij meldingen van incidenten en klachten van algemene aard;
- m. externe vertrouwenspersoon: externe persoon die als aanspreekpunt bij SOPOH fungeert voor meldingen van incidenten en klachten van algemene en van seksuele aard;
- n. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van SOPOH tegen wie een klacht is ingediend;

### **Artikel 2 Voorfase klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie van de school.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 4.

### **Artikel 3 Interne vertrouwenspersoon**

1. Elke school heeft een interne vertrouwenspersoon.
2. De directeur van de school draagt een interne vertrouwenspersoon voor.
3. Het Bestuur benoemt, schorst en ontslaat als zodanig de interne vertrouwenspersoon.
4. De naam van de interne vertrouwenspersoon wordt in de schoolgids gepubliceerd.
5. De interne vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt bij meldingen van incidenten en klachten van algemene aard (zie bijlage 2 functiebeschrijving interne vertrouwenspersoon).
6. Indien de klacht niet bij de directeur wordt neergelegd maar bij de interne vertrouwenspersoon dan meldt deze de klacht geanonimiseerd bij de directie van de school (behoudens uitzondering onder lid 11).
7. De interne vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
8. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
9. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
10. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
11. Bij meldingen of klachten over vermeende seksuele intimidatie/ seksueel misbruik, discriminatie en agressie/geweld meldt de interne vertrouwenspersoon en/of de directeur dit onverwijld bij het Bestuur en de externe vertrouwenspersoon.

### **Artikel 4 Externe vertrouwenspersoon**

1. Binnen SOPOH is er een externe vertrouwenspersoon die fungeert als aanspreekpunt bij klachten van algemene en van seksuele aard. Het bepaalde in het "Functiebeschrijving van de externe vertrouwenspersoon SOPOH" is hierbij van toepassing (zie bijlage 3).
2. Het Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersonen. De benoeming vindt plaats in overleg met de GMR.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling/ mediation een oplossing kan worden bereikt (zie bijlage 3 functiebeschrijving van de externe vertrouwenspersoon).
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het Bestuur.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het Bestuur, in het kader van deze regeling, te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
9. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

10. De externe vertrouwenspersoon brengt na afloop van het schooljaar aan het Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
11. Het Bestuur stuurt één keer per jaar een verslag van de vertrouwenspersoon aan de GMR, waarin opgenomen het aantal klachten, de aard van de klacht en wat het Bestuur heeft gedaan om deze klacht in de toekomst te voorkomen.

### **Artikel 5 Landelijke klachtencommissie**

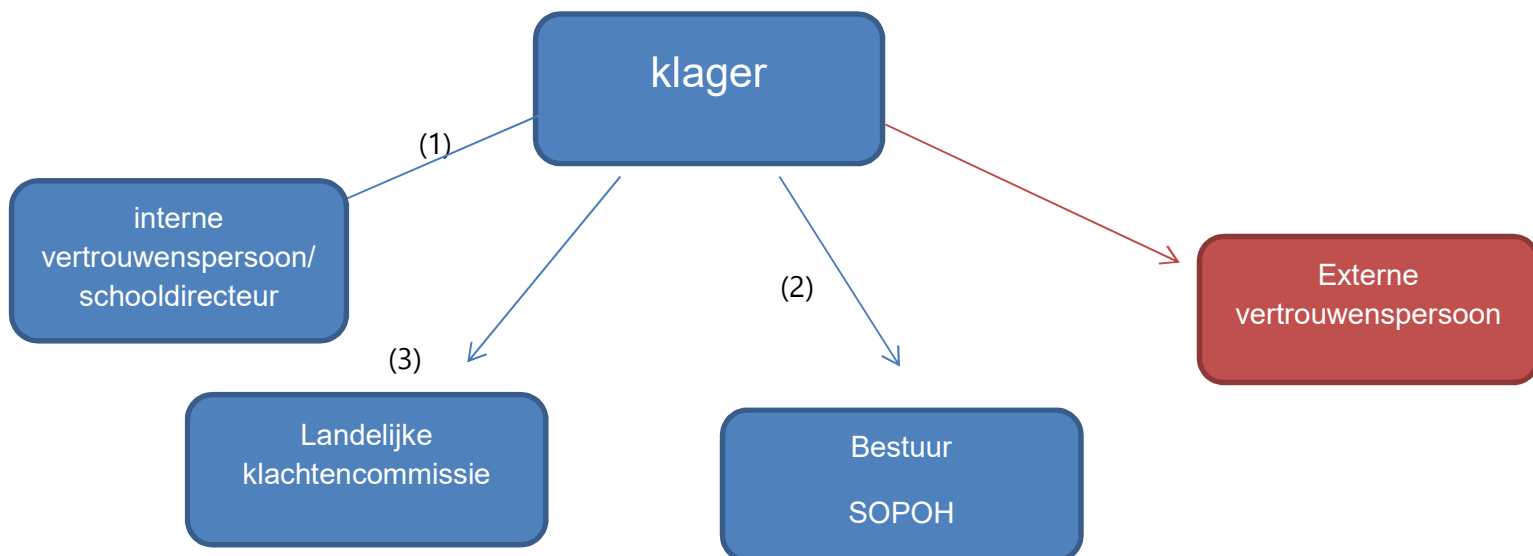
Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl). Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

Het Bestuur stuurt één keer per jaar een rapportage aan de GMR, inzake gegronde klachten behandeld door de klachtencommissie en over eventuele maatregelen die het Bestuur n.a.v. het oordeel van de klachtencommissie heeft genomen of zal nemen.

### 3. Behandeling van klachten

---

#### Artikel 6a Indienen van een klacht van algemene aard



1. De klager dient de klacht in eerste instantie in bij de interne vertrouwenspersoon of directeur van de school. Pas nadat de klager in redelijkheid heeft geprobeerd de klacht of bedenking met de betrokkene of diens leidinggevende op te lossen, kan de klager een klacht indienen bij het Bestuur of de landelijke klachtencommissie. Bij het Bestuur al dan niet na inschakeling van de interne vertrouwenspersoon. Bij de landelijke commissie al dan niet na inschakeling van de externe vertrouwenspersoon.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend (tenzij de landelijke klachtencommissie in een procedure anders beslist).
3. Het Bestuur kan een klacht, ingediend bij de landelijke klachtencommissie, zelf afhandelen, indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de landelijke klachtencommissie.
4. Indien de klacht bij het Bestuur wordt ingediend en deze klacht niet behandeld is op het niveau van de school, verwijst het Bestuur de klager naar de interne vertrouwenspersoon of de directeur.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemd, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de interne vertrouwenspersoon. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Indien van toepassing deelt het Bestuur de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 6b Indienen van een klacht van seksuele aard, discriminatie of extreme agressie en geweld**

1. De klager dient de klacht in eerste instantie in bij de externe vertrouwenspersoon. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om rechtstreeks bij het Bestuur of de landelijke klachtencommissie een klacht in te dienen; al dan niet na inschakeling van de interne vertrouwenspersoon of schooldirecteur.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend (tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist).
3. Indien de klacht bij het Bestuur wordt ingediend, verwijst deze de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan genoemd in het eerste lid, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de externe vertrouwenspersoon. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Het Bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 7 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Bij een mondeling ingediende klacht zal de ontvanger als bedoeld in artikelen 6a en 6b, eerste lid terstond de klager bijstaan bij de schriftelijke verwoording. Hiervoor kan het formulier van bijlage 6 gebruikt worden, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht van algemene aard niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard (alleen mogelijk bij klachten van algemene aard), wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het Bestuur en de directeur van de betrokken school gemeld.

## **Artikel 8 Behandeling van een klacht door het Bestuur**

1. Indien een klacht is ingediend bij het Bestuur, bevestigt deze schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Het Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.



4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Het Bestuur handelt de klacht binnen 30 werkdagen af. Het Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste 20 werkdagen verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de aangeklaagde(n) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen en bepaalt daarbij tevens tot welk moment deze voorlopige voorziening duurt.
7. Het Bestuur stelt de klager, de aangeklaagde en de directeur van de desbetreffende school schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
8. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten van het Bestuur te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.
9. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop het Bestuur de klacht heeft afgehandeld is de klager te allen tijde bevoegd alsnog na die afhandeling een klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie.
10. Het Bestuur neemt bij de behandeling van de klacht de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.

#### **Artikel 9 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie bij klachten van algemene aard en van de externe vertrouwenspersoon en landelijke klachtencommissie bij klachten van seksuele aard, deelt het Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de landelijke klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de landelijke klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke klachtencommissie.
3. Uitsluitend voor zover het Bestuur een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit neemt als bedoeld in het eerste lid, wordt door het Bestuur geen besluit genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld
  - a) zich tegen het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk te verweren indien dat voorgenomen besluit een nadelige strekking of elementen heeft ten aanzien van de aangeklaagde
  - b) over het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk zijn gevoelens kenbaar te maken indien dat voorgenomen besluit een positieve strekking of elementen heeft ten aanzien van de aangeklaagde.
4. Indien een klacht ten onrechte bij de externe vertrouwenspersoon, de landelijke klachtencommissie of het Bestuur blijkt te zijn ingediend, kan het Bestuur, voor zover zij meent dat dat noodzakelijk is, in een passende rehabilitatie voorzien.

5. Bij een valse beschuldiging treft het Bestuur maatregelen tegen degene die de valse beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan het beschuldigde personeelslid en anderzijds duidelijk te maken aan de betrokkenen bij SOPOH dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd.

### Bijlage 1 Artikelsgewijze toelichting

#### **Artikel 1 onder e**

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.

#### **Artikel 1 onder f**

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.

#### **Artikel 1 onder g**

Onder extreme 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 onder i:**

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 interne vertrouwenspersoon/externe vertrouwenspersoon/klachtencommissie/het Bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 4a en 4b, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten die niet verjaren, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld conciërges, stagiaires en leraren in opleiding.

#### **Artikel 3**

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur. De interne vertrouwenspersoon mag uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

#### **Artikel 4**

Op SOPOH-niveau wordt één onafhankelijke externe vertrouwenspersoon benoemd. 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 college van Bestuur houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur. De externe vertrouwenspersoon mag uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur 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 landelijke klachtencommissie; de klacht in te dienen bij SOPOH, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij SOPOH en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de landelijke klachtencommissie en politie/justitie.

#### **Artikel 4a en 4b, eerste lid:**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij SOPOH of bij de landelijke klachtencommissie indient. 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 de 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.

**Artikel 4a, zesde lid en artikel 4b vijfde lid:**

Het College van Bestuur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen of time-out van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.

**Artikel 4a, negende lid en artikel 4b, achtste lid:**

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 7**

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

Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

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

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in CAO-PO en de Awb, zijn van toepassing op een besluit van het College van Bestuur.

Het College van Bestuur 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 SOPOH verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

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

## **Bijlage 2 Functiebeschrijving van de interne vertrouwenspersoon**

### **Taken en verantwoordelijkheden van de interne vertrouwenspersoon**

De interne vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt bij klachten van algemene aard op school. Ze hebben de taak om door te verwijzen naar de juiste instanties en te informeren over het klachtrecht. Uiteraard wordt de directeur geïnformeerd.

Bij klachten van seksuele aard verwijst de interne vertrouwenspersoon direct naar de externe vertrouwenspersoon en informeert het College van Bestuur.

De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. de eerste opvang van en ondersteuning aan de leerling (of diens ouders) die geconfronteerd wordt met seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie, pesten.
- b. te beoordelen of de klacht doorgesluisd moet worden naar de externe vertrouwenspersoon, directie of anderszins kan worden opgelost;
- c. bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;
- d. de leerling en/of diens ouders indien gewenst te begeleiden bij het melden van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon;
- e. nazorg aan te bieden aan de betreffende leerling als de klacht is afgehandeld;
- f. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de kla(a)g(st)er te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie; (zie ook de meldplicht)
- g. het onderhouden van contacten met de kla(a)g(st)er om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de kla(a)g(st)er en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
- h. een bijdrage te leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van advisering op schoolniveau in samenspraak met de externe vertrouwenspersoon
- i. zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

### **Kwalificatie-eisen voor de taken van de interne vertrouwenspersoon**

De interne vertrouwenspersoon heeft onderstaande vaardigheden:

1. uitstekende communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk;
2. het kunnen bijdragen aan het ontwikkelen en implementeren van beleid t.a.v. veiligheid;
3. inzicht in eigen handelen;
4. adviesvaardigheden;
5. een toegankelijke en onafhankelijke opstelling;
6. vaardig in gespreksvoering (o.a. vragen kunnen en durven stellen);
7. kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

De interne vertrouwenspersoon functioneert op HBO niveau en participeert in de contactbijeenkomsten die door SOPOH voor interne vertrouwenspersonen worden gehouden.

## **Geheimhouding en zorgvuldigheid**

1. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het College van Bestuur, de klaagster (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de landelijke klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de functie als interne contactpersoon.
2. Van de interne vertrouwenspersoon mag verwacht worden, dat uiterst zorgvuldig met de geregistreerde informatie wordt omgegaan:
  - a. dossiers, cd-roms, usb-sticks met klachtgegevens worden bewaard achter slot en grendel;
  - b. de computer is beveiligd met een wachtwoord dat alleen bij de interne vertrouwenspersoon bekend is.

## **Verantwoording/bescherming**

1. De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.
2. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taken niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn/haar eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.
3. De interne vertrouwenspersoon kan voor de taken als contactpersoon ontslagen worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in haar functioneren als contactpersoon.
4. De interne vertrouwenspersoon die zijn taken wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het College van Bestuur en zorgt voor overdracht aan zijn/haar opvolger

## **Klachtdossier**

Per melding van een incident maakt de interne vertrouwenspersoon een dossier aan, met het oog op klachtafhandeling. Persoonsgegevens van de klager(s), de aangeklaagde en de inhoud van de melding of klacht worden daarin vastgelegd. In een klachtdossier worden ook kopieën van gespreksverslagen enz. bewaard. Alleen feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de melding of klacht mogen geregistreerd worden.

### Doelen van registratie:

1. In kaart brengen van de klacht.
2. Volgen van het afhandelingsproces van de klacht.
3. Vinger aan de pols houden of gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de gemelde klacht is weggenomen.
4. Feitenverzameling in geval een klacht ingediend wordt bij College van Bestuur of de landelijke klachtencommissie.
5. Feitenverzameling in geval meerdere klachten over een aangeklaagde binnenkomen (recidive) of over eenzelfde (buitenschoolse) situatie.
6. Het verzamelen van gegevens over klachtenmeldingen bestemd voor het jaarverslag.

### Registratieformulier

Voor het registreren van meldingen wordt het formulier ( hierna opgenomen als bijlage 4) gebruikt.

## **Bijlage 3 Functiebeschrijving van de externe vertrouwenspersoon**

### **Taken en verantwoordelijkheden van de externe vertrouwenspersoon**

1. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  1. de kla(a)g(st)er bij te staan en van advies te dienen;
  2. voor zover nodig en gewenst, de betrokkene(n) te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
  3. met instemming van de kla(a)g(st)er door bemiddeling te zoeken naar een oplossing van gesignaleerde problemen;
  4. de kla(a)g(st)er op haar verzoek te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
  5. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de kla(a)g(st)er te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie;
  6. het onderhouden van contacten met de kla(a)g(st)er om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de kla(a)g(st)er en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
  7. het gevraagd en ongevraagd adviseren aan het bevoegd gezag over een beleid inzake bestrijding en preventie van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie (in het onderwijs).
2. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de betrokken kla(a)g(st)er.
3. Zodra de externe vertrouwenspersoon de klacht als afgehandeld beschouwt, deelt zij dat aan de kla(a)g(st)er en de aangeklaagde mede.

### **Bevoegdheden van de externe vertrouwenspersoon**

1. het recht om met personeelsleden, leerlingen, het bevoegd gezag en andere betrokkenen van de (onderwijs)instelling gesprekken te voeren;
2. het recht op raadplegen van deskundigen;
3. het recht op toegang tot alle afdelingen van de (onderwijs)instelling;
4. het recht op inzage in relevante documenten;
5. het recht op aanwezigheid tijdens een zitting van de klachtencommissie, ter ondersteuning van de kla(a)g(st)er;
6. het recht om het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent te voeren beleid en te treffen maatregelen inzake preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.



### **Geheimhouding/archief**

1. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met zijn werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het College van Bestuur, de klager, de aangeklaagde (alleen indien dit strikt noodzakelijk is en met instemming van de klager), de landelijke klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten, de vertrouwensinspecteur van het onderwijs en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de functie als externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon houdt van de door hem behandelde klachten een archief bij. Dit archief is voor niemand toegankelijk dan voor de door het College van Bestuur aangewezen externe vertrouwenspersoon.

### **Verantwoording/bescherming**

1. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van haar taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag sluit een overeenkomst met de externe vertrouwenspersoon voor een bepaalde periode. Na afloop van die periode kan de overeenkomst worden verlengd.
3. De externe vertrouwenspersoon kan alleen uit haar functie worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in haar functioneren als externe vertrouwenspersoon.
4. De externe vertrouwenspersoon die haar functie wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag en zorgt voor overdracht aan haar opvolger.

### **Jaarverslag**

De externe vertrouwenspersoon brengt na afloop van het schooljaar aan het Bestuur een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden, het aantal en de aard van de bij hem gemelde klachten en het resultaat van zijn activiteiten.

## Bijlage 4 Registratieformulier voor interne vertrouwenspersonen

naam school	
telefoon	
schoolcontactpersoon	
e-mail	

naam klager/klaagster	
Adres	
Postcode/plaats	
telefoon/e-mail	

***Graag aankruisen wat van toepassing is***

**Soort klacht:**

- Seksuele intimidatie
- Agressie
- Geweld
- Pesten
- Discriminatie
- Anders, namelijk.....

**Gemeld op:**  
Dag/maand/jaar .....

**(Eerder) Gemeld bij:**

- Interne Vertrouwenspersoon: ...  
.....
- Directeur: ...  
.....
- Klassenleerkracht.....
- Bevoegd gezag .....
- Eventuele toelichting:.....

**Korte omschrijving van de klacht:**

datum	Actie en tijd

**Afspraken die gemaakt zijn naar aanleiding van de klacht (datum vermelden):**

datum	Afspraken

**Hoe is de klacht afgehandeld?**

- Klacht is door bemiddeling opgelost
- Klager wilde alleen een melding maken
- Klacht is via directie opgepakt
- Klacht wordt verder in behandeling genomen door de externe vertrouwenspersoon
- Klacht wordt verder in behandeling genomen door het bevoegd gezag
- Klacht wordt verder in behandeling genomen door vertrouwensinspectie

**Datum afhandeling klacht:**

Dag/maand/jaar   ...../...../.....

Naam en paraaf afhandelaar:

.....

**Eventueel Nazorg**

## **Bijlage 5 Rechten van de aangeklaagde medewerker**

Vaak wordt voorbijgegaan aan het feit dat ook een aangeklaagde net als de klager rechten heeft. Het komt voor dat medewerkers tegen wie een klacht is ingediend direct op non-actief wordt gesteld zonder verdere informatie. Soms hoort een medewerker pas van een klacht als het al bij de klachtencommissie ligt.

De rechten van de aangeklaagde zijn bij SOPOH:

1. een rechtvaardige behandeling van een klacht betekent hoor en wederhoor van zowel de klager als de aangeklaagde. Dit vindt bij een klacht van algemene aard zowel plaats op schoolniveau als bij het College van Bestuur. Bij een klacht omtrent seksuele intimidatie, ernstige agressie, geweld en discriminatie vindt dit altijd plaats bij het College van Bestuur;
2. de aangeklaagde wordt geïnformeerd door het College van Bestuur dat een klacht is ingediend en over de aard van deze klacht;
3. mondeling wordt de aangeklaagde erop gewezen dat hij/zij het recht heeft om zich te verweren en recht op ondersteuning door raadsman/raadvrouw en andere professionele hulp;
4. een aangeklaagde medewerker doet er in geval van een klacht goed aan zich in de procedure te laten adviseren/bijstaan door zijn/haar onderwijsvakorganisatie of eigen rechtsbijstandverzekering;
5. op wens van de betrokken medewerker helpt SOPOH de desbetreffende medewerker bij het zoeken van professionele hulp. Zo kan betrokkene nadere ondersteuning vragen bij de Arbodienst van SOPOH en andere gespecialiseerde hulpverleners;
6. SOPOH zal de eventuele kosten van juridische ondersteuning voor haar rekening nemen;
7. bij een onrechte beschuldiging zal het College van Bestuur in overleg met de school een traject afspreken om de naam van de betreffende medewerker te zuiveren;
8. in dit zgn. rehabilitatietraject hoort ook een bezinning op eventuele stappen tegen diegene die de ongegronde klacht heeft geuit. SOPOH ondersteunt de onterecht aangeklaagde bij het rehabilitatieproces en helpt bij het zoeken naar professionele hulp;

Belangrijke websites voor de aangeklaagde zijn:

[www.aob.nl](http://www.aob.nl)

[www.valsbeschuldigd.org](http://www.valsbeschuldigd.org) van de Contactgroep Onterechte Beschuldigingen

## **Bijlage 6 Registratieformulier bij mondelinge klachtmelding**

### **Gegevens melder**

*Naam:*

*Voorna(a)m(en):*

*Adres:*

*Postcode/woonplaats:*

*Telefoonnummer:*

*Geslacht:*

### **Functionele relatie met aangeklaagde:**

- leerling van
- ouder van leerling van
- collega van
- leidinggevende van
- anders:

### **Omschrijving incident/klacht**

(wat, waar, wanneer, tegen wie.....)

### **Omschrijving gevolgen voor het slachtoffer/klager**

**Stappen die men wenst**

- 0 informatie over de klachtenregeling
- 0 begeleiding door een externe vertrouwenspersoon
- 0 begeleiding door /GGD/Bedrijfsarts/maatschappelijk werk
- 0 bemiddeling
- 0 ondersteuning door onderwijsvakorganisatie
- 0 juridische ondersteuning via rechtsbijstandverzekering
- 0 schoolleiding informeren
- 0 klacht bij Bestuur
- 0 klacht bij klachtencommissie
- 0 aangifte wegens smaad/laster
- 0 anders, nl.:

**Gemaakte afspraken**

*Plaats, datum:*

*Handtekening betrokkene:*

*Redenen voor niet tekenen:*

*Handtekening:*

*Interne vertrouwenspersoon/directeur:*