

# ***Klachtenregeling***

Geldend voor de scholen die vallen onder het Christiaan Huygens College:

**OLYMPIA**  
Dat zijn wij



huygens  
lyceum  
veelzijdig  
als jij

 **Frits Philips**  
lyceum-mavo

*Vastgesteld door het bevoegd gezag op 1 juni 2019  
Instemming verleend door de medezeggenschapsraad op XXX*

INHOUDSOPGAVE	
KLACHTENREGELING	1
HOOFSTUK 1 ALGEMENE INFORMATIE	3
MELDPlicht BIJ GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	4
WAT IS EEN KLACHT?	4
VALSE KLACHTEN	4
BEHANDELING VAN KLACHTEN	5
HOOFDSTUK 2 KLACHTAFHANDELING OP SCHOOLNIVEAU	6
BEROEP OP DE KLACHTENREGELING	6
KLACHTBEHANDELING OP DE SCHOOL ZELF	6
KLACHTEN DIE RECHTSTREEKS NAAR HET BEVOEGD GEZAG OF NAAR EEN BEROEPSINSTANTIE GAAN	7
PROCEDURELE GANG VAN ZAKEN BIJ EEN KLACHT	7
EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE	9
SCHOOLGIDS	9
HOOFDSTUK 3: DE KLACHTENREGELING	10
ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALING	10
ARTIKEL 2 INDIENEN VAN DE KLACHT	11
ARTIKEL 3 INHOUD VAN DE KLACHT	12
ARTIKEL 4 AANSTELLING EN TAKEN CONTACTPERSOON	12
ARTIKEL 5 AANSTELLING EN TAKEN EXTERNE VERTROUWENSPERSOON	13
ARTIKEL 6 KLACHTAFHANDELING DOOR HET BEVOEGD GEZAG	13
ARTIKEL 7 INSTELLING EN TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	14
ARTIKEL 8 BESLISSING OP HET ADVIES DOOR HET BEVOEGD GEZAG	15
ARTIKEL 9 OPENBAARHEID	15
ARTIKEL 10 WIJZIGING VAN HET REGLEMENT	15
ARTIKEL 11 OVERIGE BEPALINGEN	15

## HOOFSTUK 1 ALGEMENE INFORMATIE

### Inleiding

#### **Beste leerling, ouder, medewerker,**

Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt of gebeuren dingen die niet mogen of kunnen. Een klacht hebben of ontvangen is op zich niet erg. De achterliggende gedachte is dat we van onze fouten kunnen leren. Doet zich een klacht voor, dan moet deze – in het belang van kwalitatief goed onderwijs - zo effectief mogelijk opgelost worden.

Wanneer er iemand wordt benadeeld is het nodig dat wij elkaar er daar waar nodig formeel op aanspreken. Hoe we dat doen is in deze klachtenregeling vastgelegd. Nu heeft de wetgever op dit punt ook zaken geregeld. Onder andere in de Kwaliteitswet 1998. Die wetteksten gaan altijd boven onze onderlinge afspraken. Hierdoor weet iedereen waar hij of zij aan toe is. Uitgangspunt van deze regeling is dat elke klacht zo dicht mogelijk bij de oorzaak van de klacht wordt behandeld en afgedaan.

Het functioneren van mensen in een werkorganisatie wordt voor een niet gering deel beïnvloed door hun onderlinge relaties. (On)bedoeld gedrag of een houding van de één kan door een ander als ongewenst, zelfs als intimiderend worden ervaren. Een dergelijke ongewenste ervaring kan van invloed zijn op het functioneren van betrokkenen. Het (tijdig) kenbaar maken van ervaren ongenoegen schept in veel gevallen voldoende duidelijkheid. Dit kan echter niet altijd voorkomen dat herhaalde uitingen en gedragingen bedreigend zijn of als zodanig worden ervaren.

Het bevoegd gezag mag en zal grensoverschrijdend gedrag niet tolereren. Het wil enerzijds allen die bij de werkzaamheden van de onderwijsinstelling zijn betrokken, mogelijkheden bieden gerechtvaardigde klachten kenbaar te maken. Anderzijds wil het betrokkenen behoeden voor klachten die onterecht jegens hem/haar geuit zijn. Deze intentie is neergelegd in onderstaande regeling.

Anonieme klachten accepteren we niet. Klachten die binnen een periode van twee schoolweken niet zijn afgehandeld, kunnen op verzoek van betrokkene(n) een echelon hoger in behandeling worden genomen (personeelslid - mentor/coördinator - afdelingshoofd/adjunct-directeur - locatiedirecteur - bevoegd gezag).

De hierna volgende protocollen en regelingen zijn bedoeld zowel voor volwassenen (medewerkers, vrijwilligers) binnen de schoolgemeenschap als voor leerlingen (en hun ouders) in hun verhouding met deze volwassenen.

### **Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag**

De Kwaliteitswet voor scholen bestaat uit twee hoofdonderdelen, te weten de klachtenregeling<sup>1</sup> en de meldplicht<sup>2</sup>. Dit onderdeel gaat over de meldplicht. We vinden het belangrijk dat iedereen op school weet dat er een meldplicht voor medewerkers bestaat.

Alle medewerkers van de school hebben een wettelijke *meldplicht* wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Zij moeten dit direct melden bij hun direct-leidinggevende. De leidinggevende geeft het vermoeden door aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is verplicht de zaak te melden bij de vertrouwensinspecteur. De meldplicht is ingesteld omdat de relatie medewerker – leerling ongelijk is. De leerling als kwetsbare partij wordt door de meldplicht extra beschermd.

Onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering. Wanneer blijkt dat er mogelijk sprake is van strafbare feiten, dan legt de vertrouwensinspecteur de schoolleiding de verplichting op om aangifte bij de politie te doen: de *aangifteplicht*.

De inspectie van het onderwijs heeft een centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs. Dit meldpunt kan door een ieder worden gebeld om klachten of misstanden op school te melden. Het telefoonnummer van dit meldpunt is opgenomen in de schoolgids.

### **Wat is een klacht?**

De vraag wat een klacht is lijkt misschien een open deur. Dat is het niet. Ongewenste situaties kunnen zich manifesteren in gevoelens van onvrede en klachten. Gevoelens van onvrede zijn geen klacht, maar een melding.

Een echte klacht is het expliciet benoemen van een ongewenste schoolgerelateerde situatie welke in het belang van goed en veilig onderwijs verandering behoeft. Een klacht heeft gevolgen en is niet vrijblijvend. Een docent die terecht (ernstig) wordt aangeklaagd kan bijvoorbeeld een waarschuwing of een berisping krijgen en in het ergste geval zelfs ontslag.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Deze worden gezien als gevoelens van onvrede en hebben voor de aangeklaagde geen gevolgen. De reden hiervoor is dat een aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren.

Het indienen van een klacht kent formele eisen. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van de aangeklaagde en een zo concreet mogelijke omschrijving van de ongewenste gedraging, uitlating of beslissing.

### **Valse klachten**

---

<sup>1</sup> Art.24b WVO

<sup>2</sup> Art 3 WVO en art. 6 WOT

Let op! Valse klachten zijn net zo erg als echte klachten, misschien nog wel erger. Ze hebben een (zeer) groot destructief gehalte. Indien blijkt dat een ingediende klacht vals is geweest, dan kan leiden tot bijvoorbeeld een waarschuwing, schorsing en in het ergste geval verwijdering van school. Het bevoegd gezag voorziet de valselijk aangeklaagde in een passende rehabilitatie.

### ***Behandeling van klachten***

Zoals gezegd, schriftelijke klachten die bij de schoolleiding zijn ingediend worden geregistreerd. Ook van de afhandeling daarvan vindt registratie plaats. De school stelt er prijs op klachten zo goed mogelijk af te handelen. De registratie vindt plaats op de locatie waar de klacht wordt behandeld. Indien een klacht door het bevoegd gezag wordt afgehandeld wordt de klacht daar geregistreerd

Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, wordt ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht genomen.

Degene tegen wie de klacht is gericht heeft het recht te worden gehoord door de instantie die de klacht behandelt en heeft uiteraard het recht zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.

## **HOOFDSTUK 2 KLACHTAFHANDELING OP SCHOOLNIVEAU**

### ***Beroep op de klachtenregeling***

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze 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 men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Om mensen met gevoelens van onvrede tegemoet te komen heeft elke school twee contactpersonen: één vrouw en één man. Deze contactpersonen zijn medewerker, dienen zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dienen kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De contactpersonen zijn niet-onafhankelijk en zijn onderworpen aan de wettelijke meldplicht indien zij signalen ontvangen op het gebied van mogelijk grensoverschrijdend gedrag op school. Voor een omschrijving van de aanstelling, taken, werkwijze en verantwoording van de contactpersonen wordt verwezen naar artikel 4 van de klachtenregeling.

Het bevoegd gezag heeft voor al haar scholen een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft geen enkele relationele binding met de scholen. De taak van de externe vertrouwenspersoon is mensen die ernstige klachten of gevoelens van onvrede hebben bij te staan en te steunen. De vertrouwenspersoon heeft wel een geheimhoudingsplicht en valt niet onder de wettelijke meldplicht. Voor een omschrijving van de aanstelling, taken, werkwijze en verantwoording van de vertrouwenspersoon wordt verwezen naar artikel 5 van de klachtenregeling. De namen van de contactpersonen en die van de externe vertrouwenspersoon is in de schoolgids vermeld.

### ***Klachtbehandeling op de school zelf***

Voorop staat dat de afhandeling van klachten primair op schoolniveau plaats moet vinden. Eerst wanneer het aantoonbaar niet is gelukt om de kwestie op school op te lossen kan alsnog besloten worden de klacht aan het bestuur voor te leggen of (in laatste instantie) de Orion klachtencommissie in te schakelen. Zowel het bevoegd gezag als de klachtencommissie nemen een klacht als regel pas in behandeling nadat de klachtafhandeling op schoolniveau is doorlopen.

Iemand die sterke gevoelens van onvrede heeft kan dit op diverse manieren laten blijken.

Hij kan bijvoorbeeld de betrokkene rechtstreeks aanspreken of (hun) mentor of bij diens leidinggevende dan wel de directeur aankloppen.

Leidt dit niet tot een bevredigende regeling, dan kan de klager al dan niet met hulp van een medewerker van de school de kwestie voorleggen aan de locatiedirecteur of in bijzondere gevallen zijn/hun zaak op de agenda laten plaatsen van de vergadering van de schoolleiding. De locatiedirecteur nodigt de klager(s) op zijn (hun) verzoek uit tot het bijwonen van dat gedeelte van de vergadering van de schoolleiding, waarin zijn (hun) zaak wordt besproken. Leidt een en ander na deze procedure niet tot een voor

betrokkene(n) bevredigende regeling, dan kunnen betrokkenen zich schriftelijk tot de directeur bestuurder wenden. De directeur bestuurder behandelt het geschil zo snel mogelijk, uiterlijk binnen drie schoolweken. Tijdens deze procedure geldt de beslissing van de locatiedirecteur.

Om uiteenlopende redenen kan dit voor sommigen echter net een brug te ver zijn. Een andere mogelijkheid is dan om eerst de contactpersoon op school in te schakelen of, in geval van grensoverschrijdend gedrag, de op stichtingsniveau aangestelde externe vertrouwenspersoon.

### ***Klachten die rechtstreeks naar het bevoegd gezag of naar een beroepsinstantie gaan***

De klager bepaalt in beginsel zelf bij wie hij de klacht indient. Het is om meerdere redenen wenselijk dat ernstige klachten niet op en door de school zelf, maar bovenschools worden behandeld. Het betreft in deze klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag.

Klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag, te weten seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering moeten rechtstreeks bij het bevoegd gezag ingediend worden. Deze klachten zijn dusdanig van aard dat het zonder meer ongewenst is dat zij op schoolniveau afgehandeld worden. Het gaat immers om de veiligheid op school.

Dit geldt ook voor klachten met betrekking tot toelating, afwijzing, bevordering, schorsing en definitieve verwijdering van leerlingen. Deze zaken worden, na besluitvorming daarover door de directeur, zo nodig in beroep door het bevoegd gezag behandeld.

### ***Procedurele gang van zaken bij een klacht***

1. Een klager zal vooraf goed moeten weten wat hij met zijn gevoelens van onvrede wil bereiken. Het kan dan ook nuttig zijn dit vooraf met anderen te bespreken. Dit kunnen mensen uit de eigen omgeving zijn maar ook een leidinggevende, de contactpersoon of in geval van grensoverschrijdend gedrag de externe vertrouwenspersoon. Alle meldingen die mogelijk een grensoverschrijdend karakter hebben worden door de leidinggevende of de contactpersoon direct bij het bevoegd gezag gemeld. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht hierover met de vertrouwensinspecteur te overleggen.
2. De klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van degene tegen wie de klacht wordt ingediend en een zo concreet mogelijke omschrijving van de bewuste gedraging, uitlating of beslissing van de aangeklaagde. Vaagheid moet zoveel mogelijk worden voorkomen. De klacht wordt in beginsel ingediend bij de leidinggevende van de aangeklaagde. In geval van een klacht over grensoverschrijdend gedrag kan de klager zich desgewenst bij laten staan door de externe vertrouwenspersoon. Die is daar speciaal voor aangesteld en kent de procedure.
3. Als een minderjarige leerling als klager of aangeklaagde wordt aangemerkt dan wordt/worden de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van die leerling direct van dat feit op de hoogte gesteld door degene bij wie de klacht is ingediend.

4. Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen in behandeling genomen.
5. Zodra een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde daar direct door diens leidinggevende van op de hoogte gesteld. Alle klachten die mogelijk een grensoverschrijdend karakter hebben worden door de leidinggevende of de contactpersoon direct bij het bevoegd gezag gemeld. Het bevoegd gezag treedt dan te allen tijde onmiddellijk in overleg met de vertrouwensinspecteur.
6. Let op! Als een klacht tegen een medewerker een (ernstig) grensoverschrijdend karakter heeft dan wordt deze zo nodig in het belang van de schoolveiligheid middels een ordemaatregel conform de CAO VO per direct door het bevoegd gezag op non actief gesteld. De reden van deze ordemaatregel is dat het collectieve belang van een veilige school boven het individuele belang van de medewerker gaat.
7. In het kader van het onderzoek past de leidinggevende zo spoedig mogelijk hoor en wederhoor toe. De leidinggevende neemt daarbij ten opzichte van zowel de aangeklaagde als de aanklager een neutrale houding in acht. Dit is nodig om te voorkomen dat partijen de leidinggevende van vooringenomenheid (gaan) beschuldigen. Daarnaast kan het zijn dat de leidinggevende bepaalde maatregelen moet nemen tegen juist degene die om begrip vraagt. Een te begripvolle houding kan dan in een later stadium tegen de leidinggevende werken. En naar de aangeklaagde mag niet bij voorbaat de houding worden aangenomen dat hij schuldig is.
8. Om zorgvuldigheidsredenen gebeurt het horen door de leidinggevende in aanwezigheid van een derde. Dit om te voorkomen dat er achteraf onduidelijkheid zou ontstaan over hetgeen wel en niet naar voren is gebracht.
9. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren. Van een mondeling verweer wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door de aangeklaagde voor gezien ondertekend wordt.
10. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadsman.
11. In het kader van het onderzoek staat het de leidinggevende vrij om getuigen, deskundigen of andere derden in te schakelen. De klager en de aangeklaagde worden daar tevoren van op de hoogte gesteld.
12. De klacht wordt na het onderzoek als volgt door de directeur/rector beoordeeld:
  - a. de klacht wordt gegrond verklaard;
  - b. de klacht wordt ongegrond verklaard;
  - c. de klacht wordt ongegrond verklaard wegens gebrek aan bewijs;
  - d. de klacht wordt ongegrond verklaard wegens valse gronden.De klacht wordt niet door de schoolleiding beoordeeld als het bevoegd gezag, dan wel de Orion klachtencommissie of politie/justitie de klacht inmiddels in behandeling heeft.  
De uitspraak van de schoolleiding wordt naar beide partijen toe schriftelijk bevestigd.  
De beoordeling 'ongegrond wegens gebrek aan bewijs' leidt niet tot in het gelijk stellen van een van beide partijen. Daarom is rehabilitatie van de aangeklaagde in dat geval niet aan de orde. Rehabilitatie van een aangeklaagde is uitsluitend van toepassing bij de beoordeling 'ongegrond' en 'op valse gronden'.



Als een klager het niet eens is met de beoordeling van zijn klacht door de schoolleiding dan kan hij zich desgewenst tot het bevoegd gezag of, in laatste instantie, de Orion klachtencommissie wenden.

13. Van alle gesprekken die gedurende de uitvoering van deze procedure gevoerd worden wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door alle daarbij betrokkenen voor gezien ondertekend wordt.
14. Bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag moet het bevoegd gezag, in overleg met de vertrouwensinspecteur, een melding bij de politie doen. Vervolgens bepaalt de politie en/of de Officier van Justitie of het gemelde gedrag strafbaar is. Bij bewezen strafbare- en/of zedendelicten (lees: heterdaad of bewezen strafbare gedragingen) moet het bevoegd gezag aangifte doen. In deze situatie laat het bevoegd gezag het onderzoek van de klacht aan de politie over. Dit neemt niet weg dat het bevoegd gezag zich naar gelang van de omstandigheden genoodzaakt kan zien een orde- of disciplinaire maatregel jegens de aangeklaagde te treffen.
15. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de medezeggenschapsraad van de school terstond informatie over het desbetreffende oordeel en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
16. De uitkomst van een behandeling van een klacht inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de Vertrouwensinspecteur.

### ***Externe klachtencommissie***

Wanneer een klacht schriftelijk bij het bevoegd gezag is ingediend, kan het bevoegd gezag - afhankelijk van de ernst en de aard van de klacht - de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie overeenkomstig artikel 5 van deze regeling.

Ook kan de klager, indien hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht binnen de schoolorganisatie, de klacht op eigen initiatief voorleggen aan de in deze regeling genoemde klachtencommissie.

Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht door de externe klachtencommissie ontvangt de medezeggenschapsraad van de school terstond informatie over het desbetreffende oordeel en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.

De uitslag van een procedure bij de externe klachtencommissie inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de Vertrouwensinspecteur.

### ***Schoolgids***

Behalve het ter inzage leggen van deze regeling, wordt ook informatie over deze regeling opgenomen in de Schoolgids. Namen en telefoonnummers van de secretaris van de klachtencommissie, de contact- en vertrouwenspersonen en de vertrouwensinspecteur worden in de Schoolgids gepubliceerd.

## HOOFDSTUK 3: DE KLACHTENREGELING

### Algemene bepalingen

#### **Artikel 1 Begripsbepaling**

In dit statuut wordt bedoeld met:

Aangeklaagde	Ieder lid van de schoolgemeenschap, alsmede de ex-leerling die in beginsel één jaar van school is.
directeur-bestuurder	de voorzitter van het college van bestuur en directie
Bevoegd Gezag	Het bestuur van de Stichting Eindhovenens Christelijk Voortgezet Onderwijs
Contactpersoon	de persoon als bedoeld in artikel 4
Externe Vertrouwenspersoon	de persoon als bedoeld in artikel 5
Kerndirectie	de directeur- bestuurder samen met de locatiedirecteuren
Klacht	klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde, dan wel over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde
Klachtenregeling	deze regeling
Klager	Ieder lid van de schoolgemeenschap, alsmede de ex-leerling die niet langer dan zes maanden van school is.
Leerlingen	alle leerlingen die op de desbetreffende locatie van de school staan ingeschreven
Locatiedirecteur	de directeur van de school
Medezeggenschapsraad (MR)	het vertegenwoordigend orgaan van de hele school, zoals bedoeld in de Wet Medezeggenschap Scholen
Mentor	docent, aangewezen om een leerling of een groep leerlingen gedurende het schooljaar te begeleiden
Onderwijsondersteunende medewerkers	personeelsleden met een andere taak dan lesgeven
Onderwijsovereenkomst	Ondertekend inschrijfformulier samen met het bericht over toelating en plaatsing van de leerling
Ouders	ouders, voogden, feitelijke verzorgers van de leerling
Schoolbestuur	het bestuur van de Stichting Eindhovenens Christelijk Voortgezet Onderwijs (ECVO)
Schoolleiding	de leiding van de school zijnde de locatiedirecteur, conrectoren en afdelingsleiders.
Conrector/Afdelingsleider	lid van de schoolleiding, dat leiding geeft aan het onderwijzend personeel en het onderwijsproces in een afdeling van een locatie

## Behandeling van de klacht

### **Artikel 2 Indienen van de klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk bij de locatiedirecteur en/of het bevoegd gezag worden ingediend. Ook kan een klacht mondeling en/of schriftelijk worden ingediend bij een vertrouwenspersoon, zoals bedoeld in artikel 5. Van een mondelinge klacht wordt een verslag gemaakt dat door de klager moet worden getekend.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de locatiedirecteur, of het bevoegd gezag de klager eerst naar de externe vertrouwenspersoon verwijzen. Het staat de klager vrij om van dit aanbod wel of geen gebruik van te maken.
3. Alle klachten die bij de locatiedirecteur en/of het bevoegd gezag worden ingediend, en de afhandeling daarvan worden geregistreerd. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Het bevoegd gezag gaat de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht door haar dient te worden afgehandeld. Het bevoegd gezag stelt de desbetreffende locatiedirecteur op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
5. Indien de klacht bij de locatiedirecteur en/of het bevoegd gezag van de school wordt ingediend, dan verwijst het bevoegd gezag de klager enkel in bijzondere omstandigheden naar de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 7, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid van dit artikel.
6. De klacht dient binnen één jaar na de omstrede gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
7. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de klachtencommissie als omschreven in artikel 7.
8. De klager kan zich in uitzonderlijke gevallen rechtstreeks tot deze klachtencommissie wenden, bijvoorbeeld als de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht in welk geval de klacht rechtstreeks bij de commissie wordt ingediend.
9. Indien de klacht wordt ingediend bij een medewerker die geen deel uit maakt van de directie of het bevoegd gezag de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de locatiedirecteur, het bevoegd gezag of naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht, tenzij het gaat om een klacht of melding waarbij sprake is van grensoverschrijdend gedrag of een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag
10. Na ontvangst van de klacht deelt:
  - a. het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt;
  - b. de commissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
11. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen..
12. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
13. Klachten of meldingen over (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag, althans klachten of meldingen die een dergelijke strekking hebben, worden door het bevoegd gezag altijd gemeld bij de vertrouwensinspecteur. Dit is een wettelijke verplichting.

14. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
  - a. het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directie mee;
  - b. de commissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directie mee

### **Artikel 3 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Bij mondelinge indiening wordt door het bevoegd gezag of de commissie direct een verslag wordt opgemaakt. Dit verslag wordt door de klager voor akkoord ondertekend en klager ontvangt daarvan een afschrift (evenals de aangeklaagde).
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager,
  - b. de dagtekening,
  - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 1 en 2, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 1 en 2, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht door de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5 niet-ontvankelijk wordt verklaard, meldt de commissie dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de school.

### **Artikel 4 Aanstelling en taken contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat per school tenminste twee contactpersonen.
2. De benoeming vindt plaats op voorstel van de locatiedirecteur na overleg met de medezeggenschapsraad.
3. De contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk.
4. De contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.
5. De contactpersoon heeft tot taak:
  - a. als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
  - b. de eerste (intermenselijke) opvang te verzorgen als een klacht wordt ingediend;
  - c. naar eigen inzicht eenvoudige, laag-complexe meldingen of klachten af te handelen;
  - d. de klager in geval van een naar zijn mening (te) zware, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de locatiedirecteur, of het bevoegd gezag;
  - e. de klager in geval van een klacht als genoemd in artikel 2, lid 13 door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon;
  - f. De klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
  - g. informatie en voorlichting te geven over in ieder geval:
    1. zijn eigen rol die niet onafhankelijk van het bevoegd gezag is;
    2. zijn meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen;

- h. in overleg met de directie initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.

### **Artikel 5 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat tenminste één externe vertrouwenspersoon.
2. De benoeming vindt plaats op voorstel van het bevoegd gezag na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bevoegd gezag.
4. Op de externe vertrouwenspersoon kan onder andere een beroep worden gedaan bij het indienen van klachten met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag te weten seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering.
5. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - a. informatie en voorlichting te geven over zijn eigen rol;
  - b. duidelijk te maken dat hij alleen de klager of de aangeklaagde kan bijstaan, niet beiden;
  - c. na te gaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt;
  - d. na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
  - e. de klager procedurele ondersteuning te verlenen;
  - f. de klager bij te staan bij het indienen van een klacht;
  - g. de klager bij te staan bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
  - h. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis van het bevoegd gezag of de Orion klachtencommissie brengen.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht.
9. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag van zijn werkzaamheden uit aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 6 Klachtafhandeling door het bevoegd gezag**

1. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht hoort (een vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde (als regel) buiten elkaars aanwezigheid, tenzij door het bevoegd gezag anders wordt bepaald.
2. Indien het bevoegd gezag dit nodig acht hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
3. Van de hoorzittingen van het bevoegd gezag met de klager en aangeklaagde wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
  - a. de dagtekening van het verslag;

- b. de namen van de aanwezigen;
- c. een zakelijke weergave van het gezegde.
4. Het verslag wordt ondertekend door (de vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag en per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
5. De klager en de aangeklaagde kunnen binnen 5 werkdagen na datum van ontvangst van de klacht en / of het verslag schriftelijke opmerkingen bij het bevoegd gezag indienen. Deze schriftelijke opmerkingen worden door het bevoegd gezag per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
6. Het bevoegd gezag beslist binnen 2 weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de directeur/rector en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met 2 weken worden verlengd in welk geval het bevoegd gezag deze verlenging met redenen omkleed meldt aan de klager, de aangeklaagde en de directie.
7. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad terstond informatie over het besluit en over de eventueel naar aan- leiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
8. Het bevoegd gezag kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de directie te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.
9. Het bevoegd gezag informeert bij klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag de Vertrouwensinspecteur over het genomen besluit.

### **Artikel 7 Instelling en taken van de klachtencommissie**

1. Er is een externe klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Over de keuze van deze klachtencommissie dient instemming van de medezeggenschapsraad verkregen te zijn.
2. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Orion Klachten Commissie (verder: OKC).
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag van de school over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht,
  - b. het nemen van maatregelen,
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. Het adres van de externe klachtencommissie wordt in de schoolgids gepubliceerd.
6. De werking van de OKC en de procedure om een klacht bij de OKC te leggen wordt beschreven in het reglement van de OKC. Deze is op de website van de school te vinden.

### **Artikel 8 Beslissing op het advies door het bevoegd gezag**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de 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 bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag pas genomen, nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Het bevoegd gezag informeert de Vertrouwensinspecteur over het genomen besluit inzake het door de klachtencommissie verstrekte advies.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 9 Openbaarheid**

In het Schoolplan wordt melding gemaakt van het bestaan van een Meldplicht en Klachtenregeling. Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de internetpagina's van de school. De klachtenregeling ligt tevens ter inzage op school bij de administratie. Tevens wordt in de schoolgids opgenomen wie de contact- en externe vertrouwenspersonen zijn en op welke wijze zij bereikbaar zijn. In de schoolgids wordt ook het bestaan van de vertrouwensinspecteur gemeld en welke wijze deze bereikbaar is.

### **Artikel 10 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 11 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling" van het Christiaan Huygens College te Eindhoven.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2019.