



## I.a Beleid klachtenregeling

### Regelgeving

- CAO-PO art. 11.5 lid 2 onder a en b
- ARBO-wet
- Wet op de Kwaliteitszorg
- Wet preventie en bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs
- GMR: art. 18 lid 2
  
- Bijlagen
  - klachtenregeling
  - namen van contactpersonen

### Beleid

#### Kern

Sinds de herziening van de ARBO-wet in 1994 zijn werkgevers verplicht hun werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld. Deze verplichting geldt ook voor schoolbesturen ten opzichte van hun personeel en leerlingen.

De *Wet op de Kwaliteitszorg*, die sinds 1998 van kracht is, verplicht scholen om op een systematische manier aan kwaliteit te werken. In het kader van de kwaliteitszorg wordt de school geacht om onder andere een klachtvoorziening te treffen, bestaande uit een klachtenregeling en een klachtencommissie. Ouders, leerlingen, personeelsleden en overige ten behoeve van de school met taken belaste personen kunnen zich met hun klachten wenden tot deze commissie. Deze klachten kunnen betrekking hebben op beslissingen, nalatigheid en gedragingen, van personeel, schoolleiding en bestuur van de school.

*De wet preventie en bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (1999)* heeft een meldplicht voor het personeel van een onderwijsinstelling en een overlegplicht met de vertrouwensinspecteur voor het bevoegd gezag. Voor het personeel van de school betekent dit dat zij de plicht heeft het bevoegd gezag *onverwijld te* informeren als zij (op welke manier dan ook) informatie hebben dat een t.b.v. de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden. Het gaat hier dus om klachten op het gebied van seksuele intimidatie en seksueel misbruik, gepleegd door een volwassene van de school (personeel of vrijwilligers) met een minderjarige leerling. Op basis van deze wet kan het bevoegd gezag door de vertrouwensinspecteur worden verplicht tot het doen van aangifte (aangifteplicht).

Klachten kunnen ook betrekking hebben op fysiek en psychisch geweld, radicalisering en discriminatie. In de Wet op het onderwijstoezicht (WOT) is vastgelegd dat de vertrouwensinspecteur fungeert als aanspreekpunt voor klachten in deze klachtencategorieën. Dit houdt in dat de vertrouwensinspecteur werkzaam is voor onderwijsdeelnemers en de met taken belaste personen die slachtoffer zijn van klachten op dit gebied. Ook ouders of besturen die geconfronteerd worden met deze klachten kunnen een beroep doen op ondersteuning en advies van de vertrouwensinspecteur. Voor deze klachten geldt echter niet de meldplicht en overlegplicht.

Klachten op het gebied van fysiek en psychisch geweld, discriminatie en radicalisering, kunnen ondermeer zijn: agressie, geweld en pesten op school, afpersing, vrijheidsberoving, discriminerend gedrag en extremisme. Ook kunnen klachten onderscheiden worden die te maken hebben met misbruik van functie of bevoegdheden, kindermishandeling op school, sponsoring, onderwijsbeleid, het beleid van het bevoegd gezag, etc. Ook is de regeling van toepassing op momenten en situaties, die als buitenschools worden aangemerkt zoals bijv. tussenschoolse opvang, nablijven, schoolavonden, schoolkamp, enz.

Klachten op deze gebieden zullen in het algemeen eerst worden besproken met de school of het bevoegd gezag. Indien dit voor de klager niet leidt tot een aanvaardbare oplossing dan kan de klager een beroep doen op de klachtenregeling. Een klacht in het kader van deze regeling zal in het algemeen pas worden ingediend wanneer overleg in de school of met het bevoegd gezag voor de klager niet tot een aanvaardbare oplossing heeft geleid.

### Klachtenregeling

Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij een landelijke of regionale klachtencommissie. De modelklachtenregeling van de betreffende klachtencommissie is door het bevoegd gezag overgenomen en vastgesteld.

Naar aanleiding van de regeling zijn aan iedere school tenminste twee interne contactpersonen benoemd. Deze hebben tot taak de klager persoonlijk te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of een schriftelijke klacht door te geven aan de externe vertrouwenspersoon.

### Regelgeving m.b.t. seksuele intimidatie

- Wet Primair Onderwijs art. 14, 1 aug. 1998, invoering van het klachtrecht in het kader van de *Wet op de Kwaliteitszorg*.
- *Wet preventie en bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs* (1999), beter bekend als de Meld- en aangifteplicht.

### Definities m.b.t. seksuele intimidatie

- Seksuele intimidatie is de ongewenste, seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in fysiek, verbaal of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst en onplezierig. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- Melding is elke (mondelijke) mededeling van seksuele intimidatie, die wordt gedaan tegenover een betrokkene bij de school. De bedoeling van de melding kan zijn dat verdere actie wordt ondernomen.
- Klacht is de schriftelijk vastgelegde weergave van een situatie van seksuele intimidatie, die voor nader onderzoek en advisering wordt ingediend bij de externe vertrouwenspersoon of de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De bedoeling van de klacht is altijd dat verdere actie wordt ondernomen.

## **Verantwoordelijkheden**

### Bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- het benoemen, schorsen en ontslaan van contactpersonen en vertrouwenspersonen;
- het instellen van een bestuurscommissie bij een melding in het kader van vermoedelijk ongewenste intimiteiten en/of strafbare gedragingen en vervolgens het instellen van een crisisteam; hierbij wordt er rekening mee gehouden of het klachtsignaal een met taken belast persoon betreft of een klachtsignaal van leerlingen onderling;
- aangifte doen bij justitie of politie als er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit.

### Personeel

Het personeel is verplicht:

- een melding door te geven aan de contactpersoon, de directeur of rechtstreeks aan de bestuursdirecteur of algemeen adjunct-directeur als het gaat om vermoedelijk ongewenste intimiteiten en/of strafbare gedragingen (zedemisdrijven).

### Contactpersoon:

Elke school heeft twee contactpersonen, waaronder de directeur van de school.

- een melding door te geven aan de directeur of rechtstreeks aan de bestuursdirecteur of algemeen adjunct-directeur als het gaat om vermoedelijk ongewenste intimiteiten en/of strafbare gedragingen (zedemisdrijven);
- informatie geven over mogelijke vervolgstappen aan ouders, kinderen;
- klager begeleiden naar de schoolleiding of rechtstreeks naar de bestuursdirecteur of algemeen adjunct-directeur;
- klager begeleiden naar externe vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie.

### Directeur

De directeur is verantwoordelijk voor:

- het jaarlijks opnemen van een korte beschrijving van de klachtenregeling, naam en adres van de contactpersonen en de vertrouwenspersoon en naam en adres van de klachtencommissie in de schoolgids;
- het handhaven van gezamenlijk afgesproken gedragsregels in het kader van voorkomen van ongewenste intimiteiten en strafbare gedragingen, discriminatie, pesten, geweld en agressie;
- vorm geven aan een veilig schoolklimaat;
- het onvoorwaardelijk informeren van de bestuursdirecteur of algemeen adjunct-directeur als een melding duidt op strafbare gedragingen en/of ongewenste intimiteiten.

### Bestuursdirecteur

De bestuursdirecteur (bij zijn afwezigheid de algemeen adjunct-directeur) is verantwoordelijk voor:

- de implementatie van de klachtenregeling door het organiseren van deskundigheidsbevorderende scholing of projecten;
- het meldpunt zijn voor personeel als het gaat om een melding van ongewenste intimiteiten en/of strafbare gedragingen;
- het na voornoemde melding onvoorwaardelijk informeren van het bestuur en het bijeenroepen van de bestuurscommissie, de procedure aangeven en informatie aanreiken (zie het door PPSI uitgegeven boekje "Moet iedereen het weten?");

### Externe vertrouwenspersoon:

- inschatten klacht en informatie geven over mogelijke vervolgstappen;
- waar mogelijk bemiddeling organiseren;
- ondersteunen van de klager als deze een klacht indient bij klachtencommissie;
- wijzen op de mogelijkheid voor ouders en wettelijke plicht die de school heeft om aangifte te doen bij justitie bij vermoeden van strafbare feiten en/of seksuele intimidatie; daarbij kan de externe vertrouwenspersoon desgewenst bijstand verlenen;
- verwijzen naar externe hulpverleningsinstanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- jaarlijks schriftelijke verslaggeving van werkzaamheden.

### Taken klachtencommissie:

- adviserende taak over de gegrondheid van een klacht, over de te nemen maatregelen en door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

## Het recht van de (G)MR

- Artikel 18 Informatieverstrekking:

"Terstond informatie ontvangen over elk oordeel van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 14 van de Wet op het Primair Onderwijs, waarbij de commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en over eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen, een en ander met inachtneming van de privacy van het personeel, ouders en leerlingen".

## **Procedure in geval van ongewenste intimiteiten en strafbare gedragingen**

Als er sprake is van een melding van seksuele intimidatie en/of strafbare gedragingen, dan is in de klachtenregeling opgenomen waar ouders, personeel en kinderen met een melding van seksuele intimidatie terecht kunnen. Dat is bij de interne contactpersonen of de externe vertrouwenspersoon. Als de melding bij een ander terecht komt dan begeleidt diegene de ouders of het kind naar één van de contactpersonen of de vertrouwenspersoon. Vervolgens wordt de directeur van de school of rechtstreeks (of via de directeur) de bestuursdirecteur op de hoogte gesteld.

De procedure na melding van een strafbare gedraging is als volgt:

1. notitie nemen van de melding en deze voorleggen aan de bestuursdirecteur;
2. informeren van het bestuur door de bestuursdirecteur of algemeen adjunct-directeur;
3. kennisnemen van de melding, een eerste inschatting maken van een redelijk vermoeden van seksuele intimidatie en/of strafbaar feit;
4. wettelijk verplicht overleg met de vertrouwensinspecteur; de bestuursdirecteur of algemeen adjunct-directeur zal advies inwinnen bij de vertrouwensinspecteur; in dit overleg wordt geconcludeerd of er al dan niet sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit;
5. informeren directeur en bestuur over de stand van zaken en de te volgen procedures (eventueel instellen van een bestuurscommissie, die vervolgens een besluit kan nemen een crisisteam samen te stellen);
6. door het bestuur vaststellen van de opgelegde verplichting door de vertrouwensinspecteur om aangifte te doen van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit;
7. overleg met politie/justitie over de aangifte;
8. het bestuur informeert aangeklaagde en (ouders van) klager (wettelijk verplicht) dat aangifte wordt gedaan, tenzij de politie overwegende bezwaren heeft i.v.m. het onderzoek;
9. het bestuur doet aangifte bij de politie en stelt de vertrouwensinspecteur hiervan in kennis.

Het bestuur is verplicht bij een redelijk vermoeden van seksuele intimidatie en/of strafbare gedragingen aangifte te doen bij justitie of politie. Het bestuur doet aangifte mede op basis van het gevoerde overleg met de vertrouwensinspecteur. Het bestuur zal de vertrouwensinspecteur verzoeken om het mondeling advies schriftelijk te bevestigen. Specifiek wordt aan de vertrouwensinspecteur gevraagd te adviseren in de communicatie, voorlichting, ondersteuning van crisisteam en opvang en nazorg.

Vanwege de juridische en procedurele problematiek, rechtspositionele en financiële consequenties, wordt direct juridische ondersteuning gevraagd bij de besturenorganisatie. Naast de meldplicht aan de vertrouwensinspecteur, justitie en politie is het inschakelen van de externe vertrouwenspersoon wenselijk.

## **Situaties in de privésfeer**

### Rol maatschappelijk werk bij klachten of meldingen in de privésfeer

Het kan zijn dat medewerkers klachten of meldingen krijgen over grensoverschrijdend gedrag welke betrekking hebben op de privésfeer van betrokkenen. De meldcode (wettelijk verplicht) treedt dan in werking. Deze verplicht elke onderwijsinstelling tot het hebben van een protocol (stappenplan) bij vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld.

Onderdeel hiervan kan zijn dat, met instemming van de betrokkenen, het aan school verbonden maatschappelijk werk wordt ingeschakeld. Ook kan zo'n klacht of melding leiden tot

het nemen van preventieve maatregelen.

Indien het om ernstige misstanden gaat in de privésfeer is het voor betrokkenen op school raadzaam (eventueel via de schoolarts) het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling in te schakelen, zeker als de lichamelijke integriteit van de leerling in het geding is. De school heeft in dergelijke situaties een eigen verantwoordelijkheid, vastgelegd in de wettelijk verplichte meldcode.

Meldcode: route bij signalen kindermishandeling en huiselijk geweld

1. In kaart brengen van signalen.
2. Collegiale consultatie en vragen AMK (ketenpartners).
3. Gesprek met de ouder.
4. Wegen aard en ernst.
5. A. hulp organiseren en effecten volgen (NB. de school is verantwoordelijk voor een veilige leeromgeving en moet niet op de stoel van het maatschappelijk werk plaatsnemen).  
B. Melden en bespreken met ouders.

Meldpunt vertrouwensinspecteurs: 0900-1113111

Landelijke Klachtencommissie Besturenraad  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
Info@klachtencommissie.org