

# Klachtenregeling OVO Zaanstad



OPENBAAR VOORTGEZET ONDERWIJS ZAA NSTAD

Opsteller: Inge Degen  
Expertise: Secretaris CvB  
Besluitvorming: AMO ter informatie op 12 januari 2017  
GMR ter instemming op 30 januari 2017  
Raad van Toezicht ter informatie/advies/instemming op n.v.t.  
Vastgesteld door College van Bestuur op 13 maart 2017  
Revisiedatum: maart 2021

De regeling van 27 september 2010 is aan de hand van een evaluatie opnieuw vastgesteld door:

- het College van Bestuur van de Stichting OVO Zaanstad op 8 juli 2013.
- het Bestuur van Saenstroom op 27 februari 2017.

De regeling is aangepast n.a.v. evaluatie KC 18 augustus 2014 en treedt opnieuw in werking op 3 november 2014.

De regeling is aangepast n.a.v. evaluatie KC 17 november 2016 en treedt opnieuw in werking op 13 maart 2017.

De regeling is van toepassing bij Stichting OVO Zaanstad en Stichting Saenstroom.

Het bevoegd gezag van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Zaanstad, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast.

# Inhoudsopgave

Algemene toelichting .....	4
Hoofdstuk 1    Begripsbepalingen .....	8
Hoofdstuk 2    Interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon .....	9
Hoofdstuk 3    De klachtencommissie .....	10
Hoofdstuk 4    De klachtenprocedure .....	12
Hoofdstuk 5    De afhandeling van de klacht.....	15
Hoofdstuk 6    Slotbepalingen.....	16

## Algemene toelichting

Met de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet in 1998 (invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht) zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

Om te voorkomen dat ouders of leerlingen van verschillende scholen te maken krijgen met verschillende klachtenregelingen hanteert OVO Zaanstad één klachtenregeling, die is gebaseerd op de landelijke voorbeeldklachtenregeling. Naast ouders en leerlingen kan eenieder die deel uitmaakt van de school een klacht indienen. Deze kan betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het College van Bestuur en de medewerkers van OVO Zaanstad of het nalaten daarvan. Een klacht kan ook worden ingediend over gedragingen van anderen die deel uitmaken van de school

Met behulp van een goede klachtenregeling ontvangen het College van Bestuur en de scholen van OVO Zaanstad op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school en bij het service- en expertisecentrum.

Een zorgvuldige en onafhankelijke afhandeling van klachten dient zowel het belang van de betrokkenen als van de school.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. 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. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een bezwaar dat moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep voor de Examens niet via deze klachtenregeling worden ingediend. Deze regeling is ook niet van toepassing op bezwaren tegen een besluit van het College van Bestuur van OVO Zaanstad in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

OVO Zaanstad kent naast de Klachten Commissie (KC) de volgende commissies om een geschil aanhangig te maken:

- Commissie van Beroep voor de Examens (beroep tegen beslissing directeur bij onregelmatigheden voor of tijdens het examen);
- Bezwarencommissie rechtspositie medewerkers (bezwaar tegen beslissing College van Bestuur op het gebied van overplaatsingen, ontslag, arbeidsconflicten e.d.);
- Interne bezwarencommissie Functiewaardering (bezwaar tegen voorgenomen besluit tot toedeling van functie op grond van invoering FUWA VO);
- Bezwarencommissie beoordelingen medewerkers;
- Adviescommissie Centrale Aanmelding (bezwaar tegen beslissingen genomen door het bestuur van Stichting OVO in gezamenlijkheid met het bestuur van Stichting Zaam in het kader van de Centrale Aanmelding).

Geschillen die tot de competentie van één van deze commissies behoren, worden door de KC niet inhoudelijk behandeld. Hetzelfde geldt voor geschillen in het kader van de medezeggenschap. Ook daarvoor geldt een afzonderlijke geschillenprocedure (zie Landelijke Commissie voor geschillen WMS).

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Informatie over het indienen van klachten en het aanhangig maken van geschillen is te vinden op de websites van OVO Zaanstad en van de scholen, alsmede in de schoolgidsen.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het bevoegd gezag of (ex-)medewerker alsmede een persoon die een klacht heeft ingediend en die anderszins deel uitmaakt van de school;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - g. aangeklaagde: 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 tegen wie een klacht is ingediend en die anderszins deel uitmaakt van de school;
  - h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag en die een voorstel doet voor de benoeming van de klachtencommissie en de externe vertrouwenspersoon;  
De benoemingsadviescommissie bestaat uit één lid dat is aangewezen door het College van Bestuur (tevens voorzitter), één lid van de personeelsgeleding GMR en één lid van de ouder-/leerlingengeleding van de GMR;
  - i. medewerker: een lid van het personeel of de directie, iemand die stage loopt bij de school of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school;
  - j. het bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Zaanstad.

## Hoofdstuk 2   Interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon

### **Artikel 2       Aanstelling en taak interne contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één interne contactpersoon, die een klager kan verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
2. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad wijst de taak van de interne contactpersoon aan een personeelslid toe of neemt deze (indien nodig) aan.
3. De interne contactpersoon ondersteunt en begeleidt de klager.
4. De interne contactpersoon adviseert gevraagd en ongevraagd de directie. Dit advies kan zowel preventief als curatief van karakter zijn.
5. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.
6. De interne contactpersoon brengt jaarlijks aan de directeur van de betrokken school schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit jaarlijkse verslag gaat niet specifiek in op individuele gevallen.

### **Artikel 3       Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad beschikt over een externe vertrouwenspersoon, die voor alle scholen fungeert als aanspreekpunt voor en adviseur van de klager.
2. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie. De externe vertrouwenspersoon kan niet worden geschorst of ontslagen om redenen van de inhoudelijke advisering over de behandeling van een klacht.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. 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.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties die zijn gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze aanwijzingen ter kennis brengen van de klachtencommissie of het College van Bestuur van OVO Zaanstad.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur van OVO Zaanstad te nemen besluiten over de behandeling van klachten. Dit advies kan zowel preventief als curatief van karakter zijn.
7. 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.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur van OVO Zaanstad schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit jaarlijkse verslag gaat niet specifiek in op individuele gevallen.
9. De externe vertrouwenspersoon functioneert in een onafhankelijke en vertrouwelijke rol. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad respecteert deze onafhankelijke en vertrouwelijke rol.

## Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

### Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is één klachtencommissie voor alle scholen die door OVO Zaanstad in stand worden gehouden, die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur van OVO Zaanstad over de behandeling ervan adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur van OVO Zaanstad over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het College van Bestuur van OVO Zaanstad te nemen besluiten.
3. 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.
4. De klachtencommissie treedt jaarlijks na afloop van het schooljaar in overleg met het College van Bestuur en brengt mondeling verslag uit van haar werkzaamheden. Van dat overleg wordt een verslag gemaakt.

### Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die allen worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur van OVO Zaanstad. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad benoemt overeenkomstig het eerste lid de vervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig en onafhankelijk moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het College van Bestuur van OVO Zaanstad, medewerkers van OVO Zaanstad alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/deelnemers van de schoolgemeenschap, de externe vertrouwenspersoon en interne contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter aan.
6. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad wijst een secretaris en een plaatsvervangend secretaris aan die geen lid zijn van de klachtencommissie.

### Artikel 6 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond en maximaal één keer herbenoembaar. Het rooster van aftreden geldt ook voor het reservelid.
2. De voorzitter en de leden kunnen hun functie neerleggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
3. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad heeft voorts het recht om, na voorafgaand advies van de benoemingsadviescommissie en nadat de hele klachtencommissie in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord, een lid van de klachtencommissie als lid van deze commissie, te schorsen of te ontslaan indien:
  - a. hij de voor hem geldende algemene regels van vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid niet in acht neemt;
  - b. hij wegens zijn gedragingen de goede naam van OVO Zaanstad ernstig schaadt. Een lid van de klachtencommissie kan niet worden geschorst of ontslagen om redenen van het inhoudelijke oordeel over de gegrondheid van een klacht en het eventuele bijbehorende advies.

4. Bij tussentijds aftreden van een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk voorzien in de vervulling van de vacature. Het nieuw benoemde lid wordt benoemd voor een eerste zittingsperiode die gelijk is aan de resterende zittingsperiode van het aftredende lid of plaatsvervangend lid.



## Hoofdstuk 4 De klachtenprocedure

### Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht, eventueel na overleg met de externe vertrouwenspersoon, in bij:
  - a. het College van Bestuur van OVO Zaanstad of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing schriftelijk te worden ingediend. Indien een klacht na deze termijn wordt ingediend, kan de klachtencommissie om haar moverende redenen beslissen de klacht op grond van de inhoud ervan te behandelen en oordelen dat het overschrijden van de termijn van een jaar de ontvankelijkheid niet aantast.
3. Indien de klacht bij het College van Bestuur van OVO Zaanstad wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de externe vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Op verzoek van de klager meldt het College van Bestuur van OVO Zaanstad een dergelijke afhandeling aan de klachtencommissie en/of aan de externe vertrouwenspersoon.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de klachtencommissie, de externe vertrouwenspersoon of naar het College van Bestuur van OVO Zaanstad. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad kan een voorlopige voorziening treffen als dit in het belang is van de veiligheid of het welzijn van betrokkenen of van de voortgang van het onderwijsproces.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend en de ontvangst wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het College van Bestuur van OVO Zaanstad, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
9. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie en wat de aard is van de klacht.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager de klacht intrekt tijdens de procedure bij de klachtencommissie, deelt de klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde, het College van Bestuur van OVO Zaanstad, de directeur van de betrokken school en aan de externe vertrouwenspersoon en/of interne contactpersoon, indien die de klager heeft begeleid.

### Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend .
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt meteen door de ontvanger, als bedoeld in artikel 7, eerste lid, een verslag gemaakt, 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 en het gedrag of de beslissing waartegen de klacht gericht is, alsmede de eventuele datum van de betrokken gedraging of gebeurtenis en de naam van de aangeklaagde(n).

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 niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit door de klachtencommissie gemeld aan de klager, de aangeklaagde(n), het College van Bestuur van OVO Zaanstad, de directeur van de betrokken school en de externe vertrouwenspersoon en/of de interne contactpersoon, indien die de klager heeft begeleid.

#### **Artikel 10 Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het College van Bestuur van OVO Zaanstad vereist.

Het College van Bestuur, de medewerkers en de leerlingen van OVO Zaanstad worden geacht medewerking te verlenen aan een vooronderzoek.

#### **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier werkweken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Indien de aangeklaagde een medewerker is van OVO Zaanstad wordt hij geacht op de hoorzitting te verschijnen.
5. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. De klachtencommissie kan een eigen gespreksprocedure vaststellen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
  - c. voor het verslag kan gebruik gemaakt worden van geluidsapparatuur indien de aanwezigen tijdens de hoorzitting hiermee instemmen.
  - c. over het verslag wordt niet gecorrespondeerd.
7. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
8. De klachtencommissie kan met instemming van de klager besluiten om te volstaan met een schriftelijke afhandeling van de klacht.

#### **Artikel 12 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De beslissing wordt gezamenlijk genomen door de drie leden van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het College van Bestuur van OVO Zaanstad, binnen vier werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur van OVO Zaanstad.

Voor de berekening van de in deze regeling genoemde termijnen worden de voor de school geldende schoolvakantiedagen en schoolvakantieweken niet meegerekend.

4. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over allereerst de ontvankelijkheid van de klacht.  
Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, verwijst de klachtencommissie de klager zo mogelijk door naar de juiste procedure.

Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht wel ontvankelijk is, geeft de klachtencommissie in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

De klachtencommissie meldt de klager en de aangeklaagde dat het advies van de Klachtencommissie naar het College van Bestuur is gestuurd en stuurt tegelijkertijd de klager en de aangeklaagde(n) het verslag van de eigen hoorzitting toe.

5. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - a. het een besluit van het College van Bestuur van OVO Zaanstad betreft waartegen bezwaar of beroep openstaat bij:
    - i. de Commissie van Beroep voor de Examens (onder andere beroep tegen beslissing directeur bij onregelmatigheden voor of tijdens het examen);
    - ii. de Bezwarencommissie (onder andere bezwaar tegen beslissing College van Bestuur op het gebied van overplaatsingen, ontslag, arbeidsconflicten e.d., alsmede besluiten tot toelating, schorsing en/of verwijdering van een leerling);
    - iii. de Interne Bezwarencommissie Functiewaardering (onder andere bezwaar tegen voorgenomen besluit tot toedeling van functie op grond van invoering FUWA VO).
  - b. het een geschil als bedoeld in de Wet Medezeggenschap op Scholen betreft.
6. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur van OVO Zaanstad te treffen maatregelen.

#### Artikel 13 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, aanwezig zijn.

#### Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid en/of onafhankelijkheid in het geding kan zij

## Hoofdstuk 5 De afhandeling van de klacht

### Artikel 15 Beslissing op advies

1. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur van OVO Zaanstad aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het College van Bestuur het oordeel over de ontvankelijkheid en 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. De directeur ontvangt het verslag van de hoorzitting van de aangeklaagde(n), tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier werkweken worden verlengd. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad meldt een verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

## Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

### Artikel 16 Openbaarheid en communicatie

1. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad stelt alle belanghebbenden op de hoogte van het bestaan van deze regeling.
3. Het College van Bestuur kan voor de behandeling van klachten een interne en externe communicatieprocedure vaststellen.

### Artikel 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur van OVO Zaanstad, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### Artikel 18 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur van OVO Zaanstad worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de geldende bepalingen.

### Artikel 19 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur van OVO Zaanstad.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 3 maart 2017.

De regeling is vastgesteld op 3 maart 2017.

## Toelichting per artikel

### **Artikel 1 onder c**

Ook een ex-leerling of ex-medewerker 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 klachtencommissie en het College van Bestuur van OVO Zaanstad moeilijker om tot een oordeel te komen.

Daarom is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt, bv. bij ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

### **Artikel 1 onder d**

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de school, 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 school

### **Artikel 2**

De interne contactpersoon is gemakkelijk te benaderen 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 verantwoordig schuldig aan het College van Bestuur van OVO Zaanstad. De interne contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3**

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school minimaal een interne contactpersoon.

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 van OVO Zaanstad houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe vertrouwenspersoon is gemakkelijk te benaderen 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 de benodigde vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

### **Artikel 3, tweede lid**

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

### **Artikel 3, derde lid**

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, afhankelijk van 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 College van Bestuur van OVO Zaanstad, 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 het College van Bestuur van OVO Zaanstad en verleent hij desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager diens 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 3, zevende lid**

De plicht tot geheimhouding voor de externe vertrouwenspersoon geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het College van Bestuur van OVO Zaanstad en politie/justitie.

### **Artikel 4**

De klachtencommissie wordt ingesteld door het College van Bestuur van OVO Zaanstad. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van OVO Zaanstad gezamenlijk.

De klachtencommissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het College van Bestuur van OVO Zaanstad over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Het spreekt voor zich dat het College van Bestuur van OVO Zaanstad de klachtencommissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad wijst, ter ondersteuning van de klachtencommissie, een secretaris aan en stelt vergaderruimte ter beschikking. De secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting geldt niet ten opzichte van de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

Voor de hoogte van de vergoeding voor de leden van de klachtencommissie kan aansluiting worden gezocht bij het Rechtspositiebesluit voor wethouders en raadsleden(1).

---

<sup>1)</sup> Raads- en commissieledenbesluit 22 maart 1994, Stb 1994, nr. 244, tabel II maximumpresentiegeld commissieleden die geen raadsleden zijn.

**Artikel 4, vierde lid**

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het College van Bestuur van OVO Zaanstad, de secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadsleden van partijen alsmede politie/justitie.

**Artikel 5**

Het College van Bestuur van OVO Zaanstad streeft naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie. De samenstelling van de klachtencommissie is zo goed mogelijk een afspiegeling van de schoolbevolking. In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De klachtencommissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.

De leden van de klachtencommissie overleggen voorafgaand aan de benoeming een verklaring omtrent gedrag.

**Artikel 5, vierde lid**

De klachtencommissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de klachtencommissie dienen daarom geen binding te hebben met de betrokken scholen.

**Artikel 5, zesde lid**

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de klachtencommissie bezwaar en beroep, geschillencommissie, enz.

**Artikel 6, eerste lid.**

Om de continuïteit te waarborgen is een separaat rooster van aftreden opgesteld.

**Artikel 6, derde lid**

In uitzonderlijke gevallen kan het College van Bestuur van OVO Zaanstad een lid van de klachtencommissie of de externe vertrouwenspersoon schorsen of ontslaan. Te denken valt dan aan een lid dat de vertrouwelijkheid van de aan hem door een klager verstrekte gegevens ernstig schendt of als om andere redenen ernstig getwijfeld moet worden aan zijn integriteit en onafhankelijkheid. Een dergelijk besluit zal uiteraard niet lichtvaardig kunnen worden genomen. Reden waarom nog eens is benadrukt dat een lid van de klachtencommissie niet kan worden geschorst of ontslagen om redenen van het inhoudelijke oordeel over de gegrondheid van een klacht en het bijbehorende advies.

**Artikel 7, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het College van Bestuur van OVO Zaanstad of bij de klachtencommissie indient, eventueel na overleg met en met behulp van de externe vertrouwenspersoon of de interne contactpersoon (een klacht kan niet bij de externe vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld niet als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager ook in het geval van een minder ernstige klacht het recht heeft zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

**Artikel 7, vierde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het College van Bestuur van OVO Zaanstad aan de klachtencommissie te melden dat het een klacht zelf heeft afgehandeld.

**Artikel 7, zesde lid**

Het College van Bestuur van OVO Zaanstad kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van een medewerker, het schorsen van leerlingen of het



bepalen dat de aangeklaagde geen intern contact mag hebben met de klager. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur van OVO Zaanstad heeft beslist over de klacht.

#### **Artikel 7, achtste lid**

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de klachtencommissie bekend". De klachtencommissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

Is er sprake van intimidatie dan wordt, gelet op anonimiteit en bescherming van de klager, de klacht zonder vermelding van naam en adres van de klager naar de aangeklaagde gestuurd.

#### **Artikel 7, tiende lid**

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een meerderjarig persoon (bijvoorbeeld een raadsman, een maatschappelijk werker of een arts) of zich te laten vertegenwoordigen.

Voor het personeel van OVO Zaanstad is een DAS rechtsbijstandverzekering afgesloten. De gemeente Zaanstad is de verzekeringnemer. De rechtsbijstandverzekering heeft als einddatum 17 februari 2013 en wordt stilzwijgend verlengd met 60 maanden. De polisvoorwaarden zijn te vinden op het intranet van OVO Zaanstad.

#### **Artikel 8**

Als de klager de klacht intrekt, besluit de klachtencommissie of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur van OVO Zaanstad zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De klachtencommissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het College van Bestuur van OVO Zaanstad.

#### **Artikel 9, vierde lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het College van Bestuur van OVO Zaanstad anders beslist.

#### **Artikel 10**

Medewerkers en het College van Bestuur van OVO Zaanstad zijn verplicht de door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek en de informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de klachtencommissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de klachtencommissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie bepaalt (gelet op privacy en vertrouwelijkheid) welke informatie in de rapportage aan het College van Bestuur van OVO Zaanstad wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verplichten om deze geheimhouding in acht te nemen.

#### **Artikel 11, tweede lid**

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid mogen worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

### **Artikel 12, derde lid**

Dat kan in theoretisch geval betekenen dat een behandeling van een klacht waarbinnen bijvoorbeeld de Hemelvaartsdagen vallen in 4 werkweken en twee werkdagen wordt afgehandeld.

### **Artikel 12, vierde en vijfde lid**

De klachtencommissie oordeelt allereerst over de ontvankelijkheid van een klacht. Op het moment dat het oordeel is dat een klacht ontvankelijk is, wordt de klacht ook inhoudelijk beoordeeld.

### **Artikel 15**

Het College van Bestuur van OVO Zaanstad stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur van OVO Zaanstad, al dan niet op aangeven van de klachtencommissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad 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.

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

### **Artikel 15, derde lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de geldende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de Awb, zijn van toepassing op een besluit van het College van Bestuur van OVO Zaanstad.

Bij het openbaar voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO-VO in acht te worden genomen.

Het College van Bestuur van OVO Zaanstad is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan een van zijn hulpofficieren.

Het College van Bestuur van OVO Zaanstad is verplicht contact op te nemen met de vertrouwens-inspecteur 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 College van Bestuur van OVO Zaanstad 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 het vermoeden van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het College van Bestuur van OVO Zaanstad maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het College van Bestuur van OVO Zaanstad heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Het verdient aanbeveling om een zogenaamd dubbeltraject te starten. Dit houdt in dat naast politie-interventie ook een eigen schooltraject wordt gevolgd.

### **Artikel 16**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgidsen. Namen en telefoonnummers van secretaris van de klachtencommissie, van de externe vertrouwenspersoon en van de interne contactpersonen worden bekendgemaakt via intranet, de websites van OVO Zaanstad en van de scholen van OVO Zaanstad en in de schoolgidsen.

NB. Waar "hij of zijn" staat kan ook "zij of haar" gelezen worden.