

BELEID



**FLUENTA**  
GELOOF IN DE TOEKOMST

## Klachtenregeling Stichting Fluenta

College van bestuur: 01-05-2016  
Evaluatie: 01-05-2019

## Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Behandeling van de klachten	3
3. Slotbepalingen	5

Bijlage 1. Mogelijke klachtroutes bij klachten van een personeelslid.

Bijlage 2. Artikelgewijze toelichting.

## 1. Algemeen

### Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. commissie: 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 personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - f. 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 die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
  - h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

## 2. Behandeling van de klachten

### *Paragraaf 1. De contactpersoon*

#### Artikel 2. Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

### *Paragraaf 2. De vertrouwenspersoon*

#### Artikel 3. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De 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 vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### *Paragraaf 3. De klachtencommissie*

#### **Artikel 4. Instelling en taken klachtencommissie**

Het bevoegd gezag van Stichting Fluenta heeft zich aangesloten bij de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (Stichting GCBO).

#### **Artikel 5. Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 6. Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond 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.
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 aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

### *Paragraaf 4. Besluitvorming door het bevoegd gezag*

#### **Artikel 7. Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs 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 Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs 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 Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.

3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **3. Slotbepalingen**

#### **Artikel 8. Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag plaatst deze regeling op de website van de stichting en de scholen.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### **Artikel 9. Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd.

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

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

#### **Artikel 11. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Stichting Fluentia".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2016.

De regeling is opnieuw vastgesteld op 1 mei 2016 door het college van bestuur van Stichting Fluentia.  
Evaluatie van deze klachtenregeling per 1 mei 2019.

## Bijlage 1. Mogelijke klachtroutes bij klachten van een personeelslid

Wat doet de externe vertrouwenspersoon met klachten van een personeelslid?

Klacht over een leerling	Klacht over een ouder	Klacht over een collega	Klacht over de schoolleiding
Gesprek beleggen met de schoolleiding. De klager kan zich laten bijstaan door de (extern) vertrouwenspersoon.	Gesprek beleggen met de schoolleiding. De klager kan zich laten bijstaan door de (extern) vertrouwenspersoon.	Gesprek beleggen met de schoolleiding. De klager kan zich laten bijstaan door de (extern) vertrouwenspersoon.	Gesprek beleggen met schoolbestuur. De klager kan zich laten bijstaan door de (extern) vertrouwenspersoon en/of advocaat van de vakbond waarbij hij/zij is aangesloten.
Klager geeft aan wat hij/zij nodig heeft om zich weer veilig te voelen. Schoolleiding maakt hiervan verslag.	Klager geeft aan wat hij/zij nodig heeft om zich weer veilig te voelen. Schoolleiding maakt hiervan verslag.	Klager geeft aan wat hij/zij nodig heeft om zich weer veilig te voelen. Schoolleiding maakt hiervan verslag.	Klager geeft aan wat hij/zij nodig heeft om zich veilig te voelen. Schoolbestuur maakt verslag.
Schoolleiding doet wederhoor met de leerling en de ouders en maakt verslag.	Schoolleiding doet wederhoor met de ouders en maakt hiervan verslag.	Schoolleiding doet wederhoor met de collega en maakt hiervan verslag.	Schoolbestuur doet wederhoor met de schoolleiding en maakt hiervan verslag.
Schoolleiding neemt maatregelen om veiligheid voor het personeelslid en leerling te herstellen en kijkt naar mogelijke sancties voor leerling.	Schoolleiding neemt maatregelen om veiligheid voor het personeelslid te herstellen en kijkt naar mogelijke sancties voor ouders.	Schoolleiding neemt maatregelen om veiligheid voor het personeelslid te herstellen en kijkt naar mogelijke sancties voor overtreedende collega.	Schoolbestuur neemt maatregelen om veiligheid voor het personeelslid te herstellen en kijkt naar mogelijke sancties voor overtreedende schoolleider.
Schoolleiding onderzoekt of relatieherstel mogelijk is tussen leerling en personeelslid en organiseert dit.	Schoolleiding onderzoekt of relatieherstel mogelijk is tussen ouders en personeelslid en organiseert dit.	Schoolleiding onderzoekt of relatieherstel mogelijk is tussen leerling en personeelslid en organiseert dit.	Schoolbestuur bespreekt en organiseert relatieherstel tussen klager en schoolleiding.
Is de klager ontevreden over aanpak schoolleiding, dan kan de klager een klacht indienen bij het schoolbestuur en/of de klachtencommissie over nalatigheid van de directie.	Is de klager ontevreden over aanpak schoolleiding, dan kan de klager een klacht indienen bij het schoolbestuur en/of de klachtencommissie over nalatigheid van de directie.	Is de klager ontevreden over aanpak schoolleiding, dan kan de klager een klacht indienen bij het schoolbestuur en/of de klachtencommissie over nalatigheid van de directie.	Is de klager ontevreden over de aanpak van het bestuur dan kan de klager een klacht indienen bij de klachtencommissie.
Bij strafbare feiten kan de klager aangifte doen bij de politie. Ook de schoolleiding kan aangifte doen van strafbare feiten jegens een medewerker.	Bij strafbare feiten kan de klager aangifte doen bij de politie. Ook de schoolleiding kan aangifte doen van strafbare feiten jegens een medewerker.	Bij strafbare feiten kan de klager aangifte doen bij de politie. Ook de schoolleiding kan aangifte doen van strafbare feiten jegens een medewerker.	Bij strafbare feiten kan de klager aangifte doen bij de politie. Ook het bestuur kan aangifte doen van strafbare feiten jegens een medewerker.
De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht is weggenomen en of de klager nog behoefte heeft aan begeleiding.	De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht is weggenomen en of de klager nog behoefte heeft aan begeleiding.	De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht is weggenomen en of de klager nog behoefte heeft aan begeleiding.	De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht is weggenomen en of de klager nog behoefte heeft aan begeleiding.
De vertrouwenspersoon gaat na of er schoolregels zijn met betrekking tot bejegening personeel. Deze regels duidelijk kenbaar maken via schoolgids, website, ouderbrief, posters, etc.	De vertrouwenspersoon gaat na of er schoolregels zijn met betrekking tot bejegening personeel. Deze regels duidelijk kenbaar maken via schoolgids, website, ouderbrief, posters, etc.	De vertrouwenspersoon gaat na of er een gedragscode bestaat voor sociaal verkeer tussen personeelsleden en checkt of er Arbobeleid is gericht op het voorkomen en bestrijden van psychosociale arbeidsbelasting en op gelijke behandeling van werknemers.	De vertrouwenspersoon gaat na of er een gedragscode bestaat voor sociaal verkeer tussen personeelsleden en checkt of er Arbobeleid is gericht op het voorkomen en bestrijden van psychosociale arbeidsbelasting en op gelijke behandeling van werknemers.

\*De interne contactpersoon behandelt geen klachten van personeelsleden, dit om te voorkomen dat zij in een web van loyaliteiten, oordelen en vooroordelen terecht komen.

## **Bijlage 2. Artikelgewijze toelichting**

### **Artikel 1. onder c**

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 klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien 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. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

### **Artikel 1. onder d**

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder **agressie, geweld en pesten** worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### **Artikel 2.**

De contactpersoon 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 verantwoordig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3.**

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een intern contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De 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 vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

**Artikel 3. tweede lid**

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

**Artikel 3. derde lid**

De 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 vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de 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 vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

**Artikel 3. zevende lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de Stichting GCBO, het bevoegd gezag en politie/justitie.

**Artikel 5. eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de Stichting GCBO indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend).

**Artikel 5. zesde lid**

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

**Artikel 5. tiende 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 6. vierde lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het bevoegd gezag of de Stichting GCBO of anders beslist.

**Artikel 7.**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de Stichting GCBO tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie.

De Stichting GCBO 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 bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Stichting GCBO.

**Artikel 7. derde lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de CAO-PO dienen in acht te worden genomen.

Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

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

**Artikel 8.**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.