



KLACHTENREGELING SPOOR

13-1-2011

Belangrijkste wijzigingen in het aangepaste reglement;

- **Artikel 2 schoolcontactpersoon beter aangeduid**
- **Bijlage 1 externe vertrouwenspersoon i.p.v. ingehuurd via Primo (opheffing per 1 januari 2011)**
- **Toegevoegd bijlage 3 registratie en schoolcontactpersonen**
- **Toegevoegd bijlage 4 registratieformulier**
- **Toegevoegd bijlage 5 de meldingsplicht**
- **Toegevoegd bijlage 6 de rechten van een aangeklaagde**

Deze regeling is gebaseerd op de bepalingen van de Wet op de kwaliteitszorg waarin verplicht is gesteld dat elk bestuur dient te beschikken over een klachtenregeling. Het klachtrecht geeft leerkrachten ouders en leerlingen (vanaf 12 jaar) het recht om te klagen. Regulier wordt een klacht ingediend bij de directeur of wanneer daar door betrokkenen voor wordt gekozen bij de schoolcontactpersoon. De schriftelijke klacht wordt door betrokkenen ingediend bij de directeur, het bestuur of rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie. De meldplicht houdt in dat personeelsleden in het primair onderwijs (po) en het voortgezet onderwijs (vo) wettelijk verplicht zijn het schoolbestuur onmiddellijk te informeren als zij informatie krijgen over een mogelijk zedendelict. Deze meldplicht ligt vast in de *Wet preventie en bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs* (1999), in de wandelgangen de *Meld- en aangifteplicht* genoemd.

KLACHTENREGELING SPOOR

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs,
gehoord de Gemeenschappelijke Medezeggenschaps Raad (GMR SPOOR);
stelt het bestuur van SPOOR de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
- b. de bestuursmanager: hij/zij die optreedt namens het bevoegd gezag;
- c. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
- d. 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;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. 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 school, tegen wie een klacht is ingediend;
- i. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De schoolcontactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak schoolcontactpersoon

1. Een school heeft tenminste één schoolcontactpersoon per locatie die functioneert als aanspreekpunt bij meldingen van incidenten en klachten.
2. De naam (namen) van de schoolcontactperso(o)n(en) wordt (worden) jaarlijks in de schoolgids gepubliceerd.
3. De medezeggenschapsraad van de school draagt een schoolcontactpersoon voor. De bestuursmanager benoemt, schorst en ontslaat als zodanig de schoolcontactpersoon.
4. De schoolcontactpersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
5. Indien de klacht niet bij de directeur wordt neergelegd maar bij de schoolcontactpersoon dan meldt deze de klacht bij de directie van de school. (behoudens uitzondering onder lid 7)De schoolcontactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. De schoolcontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De schoolcontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als schoolcontactpersoon heeft beëindigd.
7. a. Bij meldingen of klachten over vermeende seksuele intimidatie/ seksueel misbruik, discriminatie en agressie/geweld meldt de directeur of de schoolcontactpersoon dit onverwijld de bestuursmanager en de externe vertrouwenspersoon. (zie ook bijlage 5 meldcode)
b. De bestuursmanager informeert de directie van de school

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Binnen SPOOR is er tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Spoor heeft gekozen voor een extern vertrouwenspersoon. Het bepaalde in het "Reglement voor de externe vertrouwenspersoon SPOOR" is hierbij van toepassing.
2. De bestuursmanager benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming

- vindt plaats in overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling/mediation 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 voor zover 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 van de bestuursmanager.
 6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de bestuursmanager, in het kader van deze regeling, 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 de bestuursmanager schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4

SPOOR heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs voor het actuele reglement van dit orgaan kunt u vinden www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs/reglement-commissie/

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. de bestuursmanager; of
 - b. rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij de bestuursmanager wordt ingediend, verwijst deze de klager naar de vertrouwenspersoon of landelijke klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. De bestuursmanager kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De bestuursmanager meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de landelijke klachtencommissie.
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 klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. De bestuursmanager kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. De bestuursmanager deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 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 5, 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 SPOOR.

Artikel 7 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt de bestuursmanager aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de landelijke klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de 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 de bestuursmanager met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de landelijke klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de bestuursmanager niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de bestuursmanager voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 8 Openbaarheid

1. In de schoolgids van een school wordt naar deze klachtenregeling verwezen. Deze regeling ligt op elke school ter inzage.
2. Alle belanghebbenden worden op de hoogte gesteld van deze regeling.

Artikel 9 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door SPOOR, de schoolcontactpersonen, de externe vertrouwenspersoon, en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 10 Wijziging van het reglement

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

Artikel 11 Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de bestuursmanager.

De toelichting maakt deel uit van de regeling.

Het "Reglement voor de externe vertrouwenspersoon SPOOR" maakt deel uit van de regeling.

Het "reglement registratie en schoolcontactpersonen" maakt deel uit van de regeling.

Het "protocol signalering en melding seksuele intimidatie of seksueel misbruik binnen de scholen van SPOOR" maakt deel uit van de regeling.

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling SPOOR".

Deze regeling versie 2 treedt in werking op 1 maart 2011.

BIJLAGE 1 VAN DE KLACHTENREGELING SPOOR.

Artikelsgewijze 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 5, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten die niet verjaren, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld 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 schoolcontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de bestuursmanager. De contactpersoon mag uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Op SPOOR niveau zal tenminste een onafhankelijke vertrouwenspersoon benoemd worden en per school een schoolcontactpersoon.

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 de bestuursmanager. De vertrouwenspersoon mag 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 landelijke klachtencommissie; de klacht in te dienen bij SPOOR, 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 SPOOR 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 landelijke klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 4

Het “Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is te downloaden op www.onderwijsgeschieden.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs/reglement-commissie/

Artikel 5, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij SPOOR of bij de landelijke klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de landelijke klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de landelijke klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de landelijke klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 5, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient de bestuursmanager aan de landelijke klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 5, zesde lid

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

Artikel 5, negende 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 de landelijke klachtencommissie of de bestuursmanager anders beslist. (zie ook het protocol meldingsplicht)

Artikel 7

De bestuursmanager stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. De bestuursmanager zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven 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 de bestuursmanager ongegrond wordt verklaard kan de bestuursmanager op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

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 neergelegd in CAO-PO en de Awb, zijn van toepassing op een besluit van de bestuursmanager

De bestuursmanager is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is SPOOR verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. (zie bijlage 5)

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

Artikel 8

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Naam en telefoonnummer van de landelijke klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de schoolcontactpersoon moeten in de schoolgids worden vermeld. Spoor heeft de algemene regeling in een folder opgenomen.

BIJLAGE 2 VAN DE KLACHTENREGELING SPOOR.

REGLEMENT VOOR DE EXTERNE VERTROUWENSPERSOON SPOOR

Het Bestuur van Stichting Primair Onderwijs in de regio Waterland en Oostzaan;

gelet op de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs,
gelet op het bepaalde in de Klachtenregeling SPOOR;

stellen het volgende Reglement voor de externe vertrouwenspersoon SPOOR vast.

Artikel 1 AANWIJZING

1. SPOOR benoemt, schorst en ontslaat, conform het bepaalde in de "Klachtenregeling SPOOR", de externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon is deskundig op het gebied van de problematiek rondom machtsmisbruik, te weten: seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. De directie van de school draagt er zorg voor dat de naam, het adres en het telefoonnummer van de externe vertrouwenspersoon bij alle ouders, verzorgers en voogden van de leerlingen alsmede bij het personeel en de vrijwilligers en leden van de medezeggenschapsraad van de school middels de schoolgids bekend is.

Artikel 2 TAKEN

1. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
 - a. na te gaan of door bemiddeling een oplossing van de klacht kan worden bereikt;
 - b. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de kla(a)g(st)er te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij politie of justitie;
 - c. conform het bepaalde in artikel 5 van de "Klachtenregeling SPOOR" de klager wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de bestuursmanager of de klachtencommissie openbaar onderwijs;
 - d. het desgewenst begeleiden van de klager bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
 - e. de klager te verwijzen, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
 - f. aanwijzingen, niet zijnde concrete klachten eventueel ter kennis te brengen van de klachtencommissie of de bestuursmanager;
 - g. het onderhouden van contacten met de kla(a)g(st)er om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de kla(a)g(st)er en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen
 - h. het gevraagd en ongevraagd adviseren aan de bestuursmanager over een beleid inzake bestrijding en preventie van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
2. De vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de betrokken kla(a)g(st)er.
3. Zodra de vertrouwenspersoon de klacht als afgehandeld beschouwt, deelt zij dat aan de kla(a)g(st)er mede.

Artikel 3 BEVOEGDHEDEN

De vertrouwenspersoon beschikt over de volgende bevoegdheden:

- a. het recht om met personeelsleden, leerlingen, de bestuursmanager en andere betrokkenen van de school gesprekken te voeren;
- b. het recht van raadpleging van deskundigen;
- c. het recht op toegang tot alle afdelingen van de school;
- d. het recht op inzage in relevante documenten.

Artikel 4 VERANTWOORDING/BESCHERMING

1. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van haar taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan de bestuursmanager.
2. Het bevoegd gezag sluit een overeenkomst met een vertrouwenspersoon, die aantoonbaar aan het bepaalde artikel 1 lid 2 voldoet. De overeenkomst wordt voor een bepaalde periode aangegaan. Na afloop van die periode kan de overeenkomst worden verlengd.
3. De vertrouwenspersoon kan alleen tussentijds uit haar functie worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in haar functioneren als vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon meldt elke klacht schriftelijk - geanonimiseerd - bij de bestuursmanager. In het geval de afhandeling van de klacht niet met een enkel telefoontje kan worden afgehandeld wordt dit bij melding aangegeven.
5. In het geval de afhandeling van de klacht meer dan 5 uur zal gaan bedragen wordt dit door de vertrouwenspersoon voor het verstrekken van dit tijdvak aan de bestuursmanager gemeld. Bij deze melding wordt tevens aangegeven hoeveel extra tijd met de afhandeling van de klacht naar verwachting is gemoeid.

Artikel 5 GEHEIMHOUDING/ARCHIEF

1. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen haar in verband met haar werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de kla(a)g(st)er, de aangeklaagde (alleen indien dit strikt noodzakelijk is en met instemming van de kla(a)g(st)er), de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten, de vertrouwensinspecteur van het onderwijs en artsen.
De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de functie als vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon houdt van de door haar behandelde klachten een archief bij. Dit archief is voor niemand toegankelijk dan voor de door het bevoegd gezag aangewezen vertrouwenspersonen.

Artikel 6 JAARVERSLAG

1. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de bestuursmanager een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden, het aantal en de aard van de bij haar gemelde klachten en het resultaat van haar activiteiten.
2. In het geval dat SPOOR meerdere vertrouwenspersonen heeft aangewezen, kunnen zij een gezamenlijk jaarverslag uitbrengen.

Artikel 7 OVERIGE BEPALINGEN

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuursmanager van SPOOR.
2. Deze regeling maakt onderdeel uit van de "Klachtenregeling onderwijs SPOOR" en treedt gelijktijdig in werking.

BIJLAGE 3 VAN DE KLACHTENREGELING SPOOR

REGLEMENT REGISTRATIE EN SCHOOLCONTACTPERSONEN

Inleiding

Spoor wil zoveel als mogelijk preventief beleid voeren met betrekking tot klachten. Uitgangspunt hierbij is dat problemen in een vroeg stadium worden gesignaleerd, serieus worden genomen en dat de schoolleiding zorgt voor goede communicatie tussen ouders en leerkrachten. Frustraties kunnen worden voorkomen door te luisteren, te praten, een positieve en open houding en het zoeken naar de juiste mensen om gezamenlijk een probleem aan te pakken.

Dat neemt niet weg dat er altijd een klacht ingediend kan worden. Hoe tegenstrijdig dit ook klinkt een school kan profiteren van een klacht. De aanbevelingen en verbeteringen kunnen betekenen dat een klacht in de toekomst kan worden voorkomen, namelijk door er lering uit te trekken.

Registeren, een wettelijke verplichting

Per 1 augustus 1998 is in het basis en voortgezet onderwijs de Wet op de kwaliteitszorg van kracht. Eén van de onderdelen van deze Kwaliteitswet is het Klachtrecht. Het klachtrecht geeft leerkrachten ouders en leerlingen (vanaf 12 jaar) het recht om te klagen. Regulier wordt een klacht ingediend bij de directeur of wanneer daar door betrokkenen voor wordt gekozen bij de schoolcontactpersoon. Registreren is een standaardhandeling voor schoolcontactpersonen en de externe vertrouwenspersoon wanneer ze een melding ontvangen van leerlingen, ouders of personeelsleden. **De schriftelijke klacht wordt door betrokkenen ingediend bij de directeur, het bestuur of rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie.**

Taken schoolcontactpersoon

Spoor heeft een Klachtenregeling vastgesteld in 2004 en hernieuwd in 2011 waarin in artikel 2 de aanstelling en taak van de schoolcontactpersoon wordt aangeduid. Dit reglement is tevens de uitwerking van artikel 2.

De schoolcontactpersoon is het aanspreekpunt bij meldingen over ongewenst gedrag op school. Ze hebben de taak **om door te verwijzen** naar de juiste instanties en **te informeren over het klachtrecht**. Uiteraard wordt de directeur geïnformeerd.

Bij klachten over agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie/ seksueel misbruik verwijst de schoolcontactpersoon direct naar de bestuursmanager en informeert de directeur.

De taken zijn uitgebreider dan omschreven in de klachtenregeling. Op de scholen zijn schoolcontactpersonen de spil in het organiseren van activiteiten gericht op de preventie van ongewenst gedrag. Ze verzorgen niet alleen de opvang en begeleiding van de klager maar geven ook voorlichting over het aanpakken én voorkomen van ongewenst gedrag en zorgen voor bekendheid van hun vertrouwensfunctie. Ook hebben ze een taak bij bemiddeling en hebben ze een adviserende rol.

Doel reglement

Over de verschillende vertrouwensfuncties op school heerst nog altijd verwarring. Niet alleen over de benaming: heet ik nou schoolcontactpersoon, contact of vertrouwenspersoon of interne vertrouwenspersoon? Maar vooral over wat de functie inhoudt.

Door middel van dit reglement wordt de rol van schoolcontactpersoon binnen SPOOR duidelijk en het registreren van meldingen incidenten of klachten uniform.

Klachtdossier

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

Doelen van registratie:

Specifiek

- In kaart brengen van de klacht.
- Bijhouden van de gekozen oplossing(en) voor het wegnemen van de klacht.
- Volgen van het afhandelingsproces van de klacht.
- Vinger aan de pols houden of gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de gemelde klacht is weggenomen.
- Feitenverzameling in geval een klacht ingediend wordt bij bevoegd gezag of de klachtencommissie.
- Feitenverzameling in geval meerdere klachten over een aangeklaagde binnenkomen (recidive) of over eenzelfde (buitenschoolse) situatie.

Algemeen

- Op school in kaart brengen van eventueel ongewenste omgangsvormen
- Het doen van voorstellen voor algemene preventieve maatregelen gericht op het vergroten van schoolveiligheid.
- Het geven van algemene beleidsaanbevelingen gericht op het vergroten van de schoolveiligheid.
- Het verzamelen van gegevens over klachtenmeldingen bestemd voor het jaarverslag.

Registratieformulier

Voor het registreren van meldingen wordt het formulier (bijlage 1)gebruikt.

Geheimhouding en zorgvuldigheid

1. *De schoolcontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als contactpersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de klaagster (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen.*
De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de functie als contactpersoon.
2. Van de schoolcontactpersoon mag verwacht worden, dat uiterst zorgvuldig met de geregistreerde informatie wordt omgegaan:
 - dossiers , cd-roms, usb-sticks met klachtgegevens, worden bewaard achter slot en grendel;
 - de computer is beveiligd met een wachtwoord dat alleen bij de schoolcontactpersoon en directeur bekend is;
 - gegevens worden niet langer bewaard dan voor het doel noodzakelijk (art. 11 wbp*);
 - gegevens die in het kader van klachtbehandeling zijn vastgelegd, worden twee jaar na de behandeling van de klacht, vernietigd;
3. De schoolcontactpersoon draagt dossiers over aan zijn/haar opvolger indien de termijn van twee jaar na de klacht nog niet is verstreken.

***Wet bescherming persoonsgegevens**

In de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP 2001) is vastgelegd hoe zorgvuldig om te gaan met persoonsgebonden gegevens. De twee belangrijkste criteria voor het mogen verzamelen, verwerken en uitwisselen van persoonsgegevens die in de WBP zijn vermeld, zijn: het moet een doel hebben en het moet noodzakelijk zijn.

Bijzondere persoonsgegevens (die betrekking hebben op het seksuele leven, godsdienst, levensovertuiging, ras of gezondheid) mogen niet zonder toestemming van betrokkene verwerkt worden.

Taken en verantwoordelijkheden schoolcontactpersoon

De schoolcontactpersoon heeft tot taak:

- de eerste opvang van en advies aan de leerkracht, leerling (of diens ouders) die geconfronteerd wordt met seksuele intimidatie, agressie, geweld , discriminatie, pesten of een klacht conform artikel 1 onder d. van de vigerende klachtenregeling;
- bij vermoeden van seksuele intimidatie/misbruik, discriminatie, ernstige vormen van agressie en geweld, onmiddellijk melden bij het bestuur conform de meldingsplicht;
- bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;
- de leerkracht, leerling en/of diens ouders indien gewenst te begeleiden bij het melden van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon;
- nazorg aan te bieden aan de betreffende leerkracht of leerling of ouders als de klacht is afgehandeld, tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet;

- indien er sprake is van mogelijk strafbare feiten de kla(a)g(st)er te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie, tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet;
- het onderhouden van contacten met de kla(a)g(st)er om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de kla(a)g(st)er en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen, tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet;
- een bijdrage te leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van advisering op schoolniveau;
- zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen en teamleden informeren over deze ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

Kwalificatie-eisen voor de taken van schoolcontactpersoon

De schoolcontactpersoon heeft onderstaande vaardigheden:

- communicatieve vaardigheden zowel mondeling als schriftelijk;
- het kunnen bijdragen aan het ontwikkelen en implementeren van beleid t.a.v. veiligheid;
- inzicht in eigen handelen (vermogen tot introspectie);
- adviesvaardigheden;
- een toegankelijke en onafhankelijke opstelling;
- vaardig in gespreksvoering o.a. vragen kunnen en durven stellen;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

De schoolcontactpersoon kan geselecteerd worden op basis van onderstaande eisen:

- HBO-denkniveau;
- een meerdaagse opleiding tot schoolcontactpersoon;
- jaarlijkse bijscholing op het gebied van ongewenst gedrag.

Verantwoording/bescherming

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

BIJLAGE 4 VAN DE KLACHTENREGELING SPOOR

REGISTRATIE GESPREK VAN DE MELDING

onderstaand formulier wordt gebruikt om gesprek(ken) van incidenten of klachten vast te leggen.

Gegevens melder

Naam	
Voornamen	
Adres	
Postcode/woonplaats	
telefoonnummer	
geboortedatum/geboorteplaats/ geboorteland/nationaliteit	
geslacht	
functionele relatie met aangeklaagde	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> leerling van<input type="radio"/> ouder van leerling van<input type="radio"/> collega van<input type="radio"/> leidinggevende van<input type="radio"/> anders:

Gegevens aangeklaagde

Naam	
Voornamen	
Adres	
Postcode/woonplaats	
telefoonnummer	
geboortedatum/geboorteplaats/ geboorteland/nationaliteit	
geslacht	
functie	
groep	
functionele relatie met klager	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> leerling van<input type="radio"/> ouder van leerling van<input type="radio"/> collega van<input type="radio"/> leidinggevende van<input type="radio"/> anders:

Omschrijving incident/klacht

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

--

Omschrijving gevolgen voor het slachtoffer/klager

--

Stappen die men wenst

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

Gemaakte afspraken met datum:

--

Plaats, datum	
Handtekening betrokkene	
Redenen voor niet tekenen	
Handtekening Schoolcontactpersoon/directeur	

BIJLAGE 5 VAN DE KLACHTENREGELING SPOOR

PROTOCOL SIGNALERING EN MELDING SEKSUELE INTIMIDATIE OF SEKSUEEL MISBRUIK BINNEN DE SCHOLEN VAN SPOOR

Inleiding

De meldplicht houdt in dat personeelsleden in het primair onderwijs (po) en het voortgezet onderwijs (vo) wettelijk verplicht zijn het schoolbestuur onmiddellijk te informeren als zij informatie krijgen over een mogelijk zedendelict. Het gaat dan om een mogelijk strafbaar feit waarbij een personeelslid van de school een minderjarige leerling seksueel heeft misbruikt of geïntimideerd. Het bestuur moet overleg voeren met de vertrouwensinspecteur van het onderwijs als een redelijk vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan seksuele intimidatie¹ of seksueel misbruik². De vertrouwensinspecteur stelt vast of sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.

De aangifteplicht houdt in dat het bestuur van de school verplicht is aangifte te doen bij de politie als een vermoeden bestaat dat een zedendelict is gepleegd. De wet verplicht onderwijspersoneel en personeelsleden van een onderwijsinstelling, onverwijld aan het bevoegd gezag te melden als zij -op welke manier dan ook- informatie krijgt over een zedendelict: schending van de openbare zedelijkheid, ontucht, aanranding of verkrachting, gepleegd door een medewerker van de school met een minderjarige leerling.

Meldplicht bij bevoegd gezag

Deze meldplicht ligt vast in de *Wet preventie en bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs* (1999), in de wandelgangen de *Meld- en aangifteplicht* genoemd. Deze onderwijswetgeving is gebaseerd op de gedachte dat herhaald seksueel wangedrag het best kan worden bestreden door politie en justitie in te schakelen. Als een personeelslid een vermoeden heeft van een mogelijk zedendelict, is hij/zij ervoor verantwoordelijk dat dit onmiddellijk bekend wordt bij het schoolbestuur. Het is niet voldoende een tussenpersoon te informeren, zoals een lid van de schoolleiding. Laat het personeelslid dit na, dan kan het schoolbestuur strenge maatregelen nemen. Als een personeelslid zwijgt en het seksueel misbruik daardoor is doorgedaan, kan het slachtoffer of kunnen de ouders van het slachtoffer een schadeclaim indienen tegen het personeelslid. Bovendien is het verzwijgen van een strafbaar feit strafbaar!

Plichtsverzuim

Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet aan de bestuursmanager, dan kan Spoor het personeelslid aanspreken op het niet voldoen aan zijn verplichtingen als werknemer, mogelijk gevolgd door sancties conform de cao-po. Hierin staan sancties beschreven voor onderwijspersoneel als berisping, schriftelijke berisping, schorsing, schorsing met inhouden van salaris, ontslag, ontslag op staande voet enz.

Procedure

De procedure van melding (zowel op naam als anoniem) ziet er als volgt uit:

1. de directeur, schoolcontactpersoon dan wel de bestuursmanager ontvangt de melding;
2. de schoolcontactpersoon of directeur verwijst onmiddellijk door naar de bestuursmanager en noteert de melding op het formulier bij de klachtenregeling;
3. de bestuursmanager informeert de vermoedelijke dader over de wettelijke procedure;
4. de bestuursmanager pleegt onmiddellijk overleg met de vertrouwensinspecteur en de externe vertrouwenspersoon;
5. daar waar een redelijk vermoeden door de vertrouwensinspecteur wordt erkend als een strafbaar feit volgt aangifte bij de politie en worden ouders geïnformeerd;

¹ Seksuele intimidatie is ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat ervaren als ongewenst of onplezierig. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

² Bij seksueel misbruik kan ook sprake zijn van ontucht aanranding of verkrachting: delicten die onder het Wetboek van Strafrecht vallen.

6. de melding en alle stukken die rondom de melding van enigerlei belang lijken te zijn worden vertrouwelijk bewaard in een apart dossier bij de bestuursmanager.

BIJLAGE 6 VAN DE KLACHTENREGELING SPOOR

DE RECHTEN VOOR EEN AANGEKLAAGD PERSONEELSLID.

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

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

Belangrijke websites voor de aangeklaagde zijn:

www.aob.nl

www.valsbeschuldigd.org

van de Contactgroep Onterechte Beschuldigingen