



**STICHTING  
VRIJE SCHOLEN RIJNSTREEK**

**RIDDERSPOOR** ALPHEN AD RIJN

**VUURVOGEL** ZOETERMEER

**MARELAND** LEIDEN

Klachtenregeling  
voor  
ouders/verzorgers/leerlingen

Versie: december 2015  
Vastgesteld in Bestuur: 14 maart 2016  
Vastgesteld in GMR: 28 februari 2016

Herziene versie: mei 2019  
Vastgesteld in GMR: december 2019  
Vastgesteld bestuur: december 2019

<b>Inleiding.....</b>	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen .....</b>	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten .....</b>	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 3 Slotbepalingen.....</b>	<b>9</b>
<b>Bijlage 1 klachtenregeling SVSR – Artikelsgewijze toelichting.....</b>	<b>10</b>
<b>Bijlage 2 van de klachtenregeling SVSR – Reglement externe vertrouwenspersoon .....</b>	<b>12</b>
<b>Bijlage 3 klachtenregeling SVSR - Schoolcontactpersonen.....</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage 4 klachten regeling SVSR – reglement registratie.....</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage 4A klachten regeling SVSR– registratieformulier bij klachtmelding officiële klacht .....</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage 6 klachtenregeling SVSR– Adressenlijst.....</b>	<b>17</b>

## Inleiding

Onvrede kan altijd voorkomen en dient altijd eerst besproken te worden met direct betrokkenen. Van een klacht kunnen we leren.

Het is hierbij van belang dat er op een vooraf bepaald moment, op respectvolle wijze met elkaar gecommuniceerd wordt. Het tijdig bespreekbaar maken van onvrede voorkomt escalatie. We vinden het wenselijk dat mensen elkaar kunnen en durven aanspreken.

Een belangrijk uitgangspunt is hierbij dat we met elkaar spreken en niet over elkaar. Het kan echter wel eens voorkomen dat de onvrede blijft en u er niet uit komt met de directbetrokkene. U heeft een klacht.

Er zijn verschillende soorten klachten:

1. klachten van organisatorische aard;
2. klachten van onderwijskundige aard;
3. klachten over veiligheid of intimidatie.

Klachten van organisatorische aard horen bij de schoolleider.

Klachten van onderwijskundige- of pedagogische aard horen in eerste instantie bij de leerkracht. Indien u er samen niet uitkomt, dan kunt u samen de schoolleider in het vraagstuk betrekken.

Klachten over schoolveiligheid of intimidatie kunt u kenbaar maken bij de schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon. De schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon kunnen u begeleiden in de klachtroute. Zij zullen niet bemiddelen, maar naast u gaan staan en volgen of het proces van de klacht goed verloopt.

Iedere school heeft een schoolcontactpersoon, ook kinderen kunnen daar terecht.

Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen zal de schoolleider of bestuurder betrokkenen horen en passende maatregelen nemen. Indien u ontevreden bent over de afhandeling van de klacht kunt u terecht bij de landelijke klachtencommissie.

Klachten willen we graag voorkomen. Als er een klacht is, willen we er graag samen sterker uit komen.

# Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

## Artikel 1.

### Begrippen

1. SVSR: Stichting Vrije Scholen Rijnstreek, algemeen bijzonder onderwijs. Gevestigd te Leiden;
2. School: Een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs en onderdeel van SVSR;
3. Bestuur: de natuurlijke persoon/ personen of het orgaan volgens de statuten belast met het dagelijks bestuur van de instelling voor primair onderwijs;
4. Algemeen Bestuur of Raad van Toezicht: de natuurlijke persoon/ personen of het orgaan belast met het toezicht op het onder 3 bedoelde bestuur;
5. Klacht van algemene aard: klachten met betrekking tot onderstaande zaken die direct de leerling en/ of de ouder betreffen:
  - a. De communicatie tussen school en ouders/leerlingen
  - b. De pedagogisch-didactische begeleiding (rapportages, adviezen e.d.)
  - c. De veiligheid (fysiek en mentaal.)
  - d. Het optreden tegen een leerling (sancties/ straf, schorsen en verwijderen)
  - e. De schoolorganisatie (toelating, groepsindeling, leerplicht e.d.)
6. Klacht van seksuele aard: klachten betreffend seksuele intimidatie of seksueel misbruik als omschreven in bijlage 6;
7. Klacht over discriminatie: Elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling;
8. Klacht over agressie, intimidatie en geweld: klachten betreffende geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van SVSR;
9. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling;
10. Schoolcontactpersoon: Het aanspreekpunt op een SVSR-school bij meldingen van incidenten en klachten zoals beschreven in artikel 2;
11. Extern vertrouwenspersoon: Onafhankelijk persoon die door de stichting is benoemd, als aanspreekpunt voor meldingen van klachten. Zie artikel 4
12. Aangeklaagde: 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, evenals een persoon die anderszins deel uitmaakt van SVSR die een klacht heeft ingediend;
13. Landelijke Klachtencommissie: commissie zoals bedoeld als in artikel 4.
14. MR: Medezeggenschapraad afzonderlijke scholen.
15. GMR: Gemeenschappelijke medezeggenschapraad SVSR.
16. VBS: Vereniging Bijzondere Scholen voor scholen op algemene grondslag.
17. SHG: Stichting Huiselijk Geweld
18. Veilig Thuis vml. AMK Advies- en Meldpunt Kindermishandeling;
19. Meldplicht: Dit geldt voor alle medewerkers binnen SVSR. Een medewerker die iets ziet of vermoedt van seksueel ongewenst gedrag heeft meldplicht en doet dit rechtstreeks bij de bestuurder.
20. Meldcode: Deze beschrijft de route die gegaan moet worden bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling;
21. Aandachtsfunctionaris: De functionaris die per school is aangesteld, om een melding rond huiselijk geweld en kindermishandeling te inventariseren en opvolging te geven. Vaak is dit de Intern Begeleider van een school.

## Artikel 2.

### Schoolcontactpersoon

1. Elke school heeft één schoolcontactpersoon. Dit is een medewerker in dienst van de school, niet zijnde de schoolleider.
2. De medezeggenschapsraad van de school draagt een schoolcontactpersoon voor, de schoolleider besluit.
3. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat als zodanig de schoolcontactpersoon.
4. De gegevens en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon worden in de schoolgids vermeld.
5. De klacht dient eerst bij de betrokkene, vervolgens bij de schoolleider ingediend te worden. Daarna kan de schoolcontactpersoon ingelicht worden die de klager wijst op de te volgen route. De schoolcontactpersoon kan verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, de bestuurder of de landelijke klachtencommissie.
6. Indien de klacht niet bij de schoolleider van de school wordt neergelegd maar bij de

- schoolcontactpersoon, dan meldt deze de klacht bij de directie van de school.
7. De schoolcontactpersoon gaat naast de klager staan en begeleidt de procesroute en het proces van de afhandeling van de klacht. De schoolcontactpersoon verwijst en monitort het proces, maar bemiddelt zelf niet.
  8. De schoolcontactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg
  9. De schoolcontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en 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.
  10. Bij meldingen of klachten over vermeende seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik geldt een meldplicht en meldt een medewerker dit onverwijld bij het Bestuur.

#### *Artikel 3*

##### **Aandachtsfunctionaris**

1. De functionaris die per school is aangesteld, om een melding rond huiselijk geweld en kindermishandeling te inventariseren en opvolging te geven. Veelal is dit de Intern Begeleider van een school.
2. De aandachtsfunctionaris inventariseert de melding, betreft de schoolleider en raadpleegt voor advies zover noodzakelijk of wenselijk, de externe vertrouwenspersoon of andere instanties.
3. De aandachtsfunctionaris neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding naar derden van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. De geheimhouding geldt niet voor de instanties waar de melding gedaan moet worden. Ouders moeten vooraf op de hoogte worden gebracht als een melding wordt gedaan. Indien getwijfeld wordt over de veiligheid van een kind, indien er melding wordt gedaan van huiselijk geweld of kindermishandeling, raadpleegt de aandachtsfunctionaris altijd eerst een deskundige.

#### *Artikel 4*

##### **Externe vertrouwenspersoon**

4. Binnen SVSR is er tenminste één vertrouwenspersoon die fungeert als aanspreekpunt bij klachten van algemene en seksuele aard. SVSR heeft gekozen voor een gecertificeerd externe vertrouwenspersoon (zie reglement bijlage 2)
5. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De GMR kan personen voordragen en heeft adviesrecht.
6. De externe vertrouwenspersoon inventariseert de klacht of melding en begeleidt de procesroute. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, maar bemiddelt zelf niet.
7. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een officiële klacht. Hij begeleidt de klager of melder desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
8. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
9. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze onder de aandacht brengen van het Bestuur.
10. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en 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.
11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### *Artikel 4*

##### **Landelijke klachtencommissie**

1. SVSR is, met instemming van de GMR, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs, ingesteld door het VBS. Website: [www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl)
2. De Landelijke Klachtencommissie is ingesteld voor alle scholen van SVSR.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. Het nemen van maatregelen;
  - c. Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten;
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen,

de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van haar werkzaamheden.
6. De Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs wordt in stand gehouden door de VBS en functioneert onafhankelijk van de VBS en de scholen.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Artikel 5a

#### Indienen van een klacht van algemene aard

1. De klager dient de klacht eerst in bij de betrokkene, vervolgens bij de schoolleider van de school. De klager heeft ook de mogelijkheid de schoolcontactpersoon te benaderen die de route aan de klager kenbaar maakt.
1. Pas nadat klager in redelijkheid heeft geprobeerd de klacht of bedenking met de betrokkene of diens leidinggevende op te lossen, kan de klager een klacht indienen bij de schoolcontactpersoon, het Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie.
2. Als de klacht bij het Bestuur wordt ingediend en deze klacht niet behandeld is op het niveau van de school, verwijst het Bestuur de klager naar de schoolcontactpersoon of de schoolleider.
3. Indien de klacht het Bestuur betreft wordt deze afgehandeld door de voorzitter van de Raad van Toezicht. (zie daarvoor ook de binnen de stichting geldende Klokkenluidersregeling)
4. Het bestuur kan een klacht, ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie zelf afhandelen als zij van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de Landelijke Klachtencommissie.
5. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan, binnen SVSR, dan de in het eerste lid genoemd, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de schoolcontactpersoon. De ontvanger is geheimhouding plichtig.

### Artikel 5b

#### Indienen van een klacht van intimidatie, discriminatie of agressie en geweld

1. Bij ongewenste intimidatie of agressie en geweld dient de klager de klacht in bij de schoolcontactpersoon en of de externe vertrouwenspersoon. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie een klacht in te dienen.
2. Als de klacht bij het Bestuur wordt ingediend, verwijst deze naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan binnen SVSR dan genoemd in het eerste lid, verwijst de ontvanger direct door naar de bestuurder en de externe vertrouwenspersoon. De ontvanger is geheimhouding plichtig.
4. Het Bestuur deelt de schoolleider van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Landelijke Klachtencommissie.

### Artikel 5c<sup>1</sup>

#### Indienen van een klacht van kindermishandeling of huiselijk geweld

1. Bij het vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling - wordt door degene die heeft waargenomen -, eerst contact opgenomen met de aandachtsfunctionaris van de school. Dus dan wordt niet direct met het bestuur contact opgenomen.
2. De aandachtsfunctionaris registreert en betreft de schoolleider van de school bij de melding.
3. De aandachtsfunctionaris bespreekt de signalen met de ouders, en indien mogelijk met het kind (eventueel samen met leidinggevende). De school kan er echter ook voor kiezen dat het gesprek door de leerkracht wordt gevoerd, eventueel samen met de aandachtsfunctionaris of leidinggevende. In die gevallen wordt het gesprek altijd voorbereid met de aandachtsfunctionaris. Ook kan tijdens de voorbereiding ondersteuning worden gevraagd aan het SHG of 'Veilig Thuis'.
4. De aandachtsfunctionaris organiseert hulp door ouders en kind bij gegronde vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld te verwijzen.
5. De aandachtsfunctionaris blijft de effecten volgen en verzorgt in afstemming met de schoolleider nazorg.

### Artikel 5b meldplicht

#### Meldplicht bij vermoeden van seksueel ongewenst gedrag, direct bij het bestuur

Een medewerker die iets ziet of vermoedt van seksueel ongewenst gedrag tussen een medewerker en een leerling, heeft meldplicht en meldt het vermoeden per direct en rechtstreeks bij het bestuur. Indien een medewerker iets vermoedt, maar verzuimt om melding te maken, pleegt hij een strafbaar feit.

---

<sup>1</sup> Zie ook betreffende meldcode

---

## Artikel 6

### Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Bij een mondeling ingediende klacht zal de ontvanger als bedoeld in artikelen 5a en 5b eerste lid, direct de klager bijstaan bij de schriftelijke verwoording met gebruikmaking van het registratieformulier. Zie bijlage 4
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. De naam en het adres van de klager;
  - b. Een omschrijving van de klacht;
  - c. Datum en handtekening.
4. Als niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Na deze twee weken kan de klacht van algemene aard niet ontvankelijk worden verklaard door het bestuur. De betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

## Artikel 7

### Behandeling van de klacht door het Bestuur

1. Als een klacht is ingediend bij het Bestuur, bevestigt deze schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Het Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Het Bestuur handelt de klacht binnen 30 werkdagen af. Het Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste 20 werkdagen verdagen. Betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. Het Bestuur stelt de klager, de aangeklaagde en de schoolleider van de desbetreffende school schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
7. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager alsnog de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie.

## Artikel 8

### Beslissing op advies Landelijke Klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie bij klachten van algemene aard en van de externe vertrouwenspersoon en Landelijke Klachtencommissie bij klachten van seksuele aard, deelt het Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleider 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. Het advies van de Landelijke Klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting worden als bijlagen meegezonden tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bestuur schriftelijk aan betrokkenen.
3. Uitsluitend voor zover het Bestuur een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit neemt als bedoeld in het eerste lid, wordt door Bestuur geen besluit genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld
  - a. zich tegen het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk te verweren indien het voorgenomen besluit een nadelige strekking of elementen heeft voor de aangeklaagde;
  - b. over het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk zijn gevoelens kenbaar te maken indien dat voorgenomen besluit een positieve strekking of elementen heeft t.a.v. de aangeklaagde.
4. Indien een klacht ten onrechte bij de vertrouwenspersoon, de Landelijke Klachtencommissie of het Bestuur blijkt te zijn ingediend, kan het Bestuur, voor zover zij meent dat dat noodzakelijk is, in een passende rehabilitatie voorzien.
5. Bij een valse beschuldiging treft het Bestuur maatregelen tegen degene die de valse beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan beschuldigde(n) en anderzijds duidelijk te maken aan de betrokkenen binnen SVSR dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd.



## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

### *Artikel 9*

#### **Overige bepalingen**

1. De klacht moet binnen een jaar na het incident worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie anders bepaalt.
2. De ingediende klacht wordt op datum van binnenkomst geregistreerd en binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
3. Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. De Stichting SVSR neemt bij de behandeling van klachten de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
6. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur.

## Bijlage 1 klachtenregeling SVSR – Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder 5

Onder intimidatie wordt verstaan; ongewenste uitingen in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ervaren als ongewenst, of wordt als het om een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

### Artikel 1 onder 6

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 tot doel heeft - tot gevolg kan hebben – dat 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 te niet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

### Artikel 1 onder 7

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 1 onder 8

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 schoolcontactpersoon/schoolleider/externe vertrouwenspersoon/Bestuur en de Landelijke Klachtencommissie moeilijker om tot een oordeel te komen. Er is in artikel 9 punt 1 bepaald dat een klacht binnen een jaar moet zijn ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie anders bepaalt.

Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten die niet verjaren zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

### 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 verantwoording schuldig aan het Bestuur. De contactpersoon mag uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 3

Van de externe vertrouwenspersoon wordt verwacht dat hij gecertificeerd is, zicht heeft op het onderwijs en kundig is op het terrein van opvang en verwijzing. Het Bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolpopulatie. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de scholen betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het Bestuur.

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de schoolleider van de betrokken school op te lossen. Als dit niet het geval is verwijst hij terug naar de school. De klager beslist of hij hier gehoor aan geeft.

De vertrouwenspersoon kan de klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, a) geen klacht in te dienen, b) de klacht in te dienen bij het Bestuur, c) de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie, d) aangifte te doen bij politie of justitie.

De klager bepaalt de route die bewandeld wordt en welke begeleiding hij wenst.

Als de klager dit wenst begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht, bij de Landelijke Klachtencommissie of bij het Bestuur en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de Landelijke Klachtencommissie, het Bestuur, politie en justitie.

### Artikel 5a en 5b, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het Bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie indient. Niet altijd zal de klacht daadwerkelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. (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 moet ervoor gewaakt worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de Landelijke Klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

### **Artikel 6 vierde lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de Landelijke Klachtencommissie of het Bestuur anders beslist. (zie ook protocol meldingsplicht)

### **Artikel 8**

Het Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de Landelijke Klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het Bestuur, al dan niet op het aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten als dit wordt gemotiveerd.

Voorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks heeft afgespeeld in het privéleven van de aangeklaagde. 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 Bestuur ongegrond wordt verklaard kan het Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na het advies van de Landelijke Klachtencommissie.

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in CAO-PO en AWB, zijn van toepassing op een besluit van een Bestuur.

Het Bestuur is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de Officier van Justitie of aan één van zijn hulpofficieren. Het Bestuur is verplicht contact op te nemen met de landelijke vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie 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 Stichting Vrijescholen Rijnstreek verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt de uitkomst van het strafproces niet af gewacht voordat het Bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde neemt. Stichting Vrijescholen Rijnstreek heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

### **Artikel 9 derde lid**

Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen. Te denken valt 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 bestuur bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft.

## Bijlage 2 van de klachtenregeling SVSR – Reglement externe vertrouwenspersoon

Het Bestuur van de Stichting Vrije Scholen Rijnstreek, gelet op de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs, gelet op het bepaalde in de Klachtenregeling SVSR, stellen het volgende reglement voor de externe vertrouwenspersoon SVSR vast.

### Artikel 1

#### Aanwijzing

1. Het Bestuur benoemt, schorst en ontslaat, conform het bepaalde in de “Klachtenregeling Stichting SVSR”, de externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon is gecertificeerd en deskundig op het gebied van de problematiek rondom ongewenst gedrag, te weten: seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. De directies van de scholen dragen 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 de klager de klacht heeft besproken met de schoolcontactpersoon of de schoolleider;
  - b. na te gaan of door bemiddeling een oplossing van de klacht kan worden bereikt;
  - c. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de klager te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij politie of justitie;
  - d. conform het bepaalde in artikel 5 van de “Klachtenregeling SVSR” de klager wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie;
  - e. het desgewenst begeleiden van de klager bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
  - f. de klager te verwijzen, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
  - g. het gevraagd en ongevraagd adviseren aan het Bestuur over een beleid inzake bestrijding en preventie van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
2. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de betrokken klager.
3. Zodra de externe vertrouwenspersoon de klacht als afgehandeld beschouwt, deelt hij dat aan de klager mede.

### Artikel 3

#### Bevoegdheden

De externe vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

1. het recht om met personeelsleden, leerlingen, het Bestuur en andere betrokkenen van de school gesprekken te voeren;
2. het recht van raadpleging van deskundigen;
3. het recht op toegang tot alle afdelingen van de school;
4. het recht op inzage in alle relevante documenten.

### Artikel 4

#### Verantwoording en bescherming

1. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het Bestuur.
2. Het Bestuur sluit een overeenkomst met een externe 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 externe vertrouwenspersoon kan alleen tussentijds uit zijn functie worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren.
4. In het geval de afhandeling van de klacht meer dan 5 uur zal gaan bedragen wordt dit door

de externe vertrouwenspersoon voor het verstrekken van dit tijdvak aan het Bestuur gemeld. Bij deze melding wordt tevens aangegeven hoeveel extra tijd met de afhandeling van de klacht naar verwachting is gemoeid.

#### *Artikel 5*

##### **Geheimhouding en archief**

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

#### *Artikel 6*

##### **Jaarverslag**

De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bestuur een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden, het aantal en de aard van de bij hem gemelde klachten en het resultaat van zijn activiteiten.

#### *Artikel 7*

##### **Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur van Stichting Vrije Scholen Rijnstreek.
2. Deze regeling maakt onderdeel uit van de Klachtenregeling Stichting Vrije Scholen Rijnstreek en treedt gelijktijdig in werking.

## Bijlage 3 klachtenregeling SVSR - Schoolcontactpersonen

### Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden schoolcontactpersoon

1. Registreren is een standaard handeling voor schoolcontactpersonen wanneer zij een melding ontvangen van algemene aard.
2. De schoolcontactpersoon is het aanspreekpunt bij klachten van algemene aard op school. Zij hebben de taak om door te verwijzen naar de juiste instanties en te informeren over het klachtrecht.
3. Bij klachten kan de schoolcontactpersoon verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon en informeert het bestuur.
4. Begeleidt de klager, indien gewenst, bij het melden van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon.
5. Biedt nazorg na afhandeling van de klacht.
6. Als er sprake is van mogelijk strafbare feiten de klager wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie, tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet.
7. Het onderhouden van de contacten met de klager om waakzaam te zijn op gevolgen voor de klager en om er op toe te zien dat nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet.
9. Levert een bijdrage aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van advisering op schoolniveau.
10. Houdt de schoolteams op de hoogte van relevante ontwikkelingen rondom preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

### Vaardigheden schoolcontactpersoon

1. Communicatief sterk.
2. Inzicht in het ontwikkelen en implementeren van beleid ten aanzien van veiligheid op de school.
3. Advies vaardig.
4. Toegankelijke en onafhankelijke opstelling.
5. Vaardig in gesprekvoering. Zoals het kunnen en durven stellen van de juiste vraag.
6. Betrouwbaar in het omgaan van vertrouwelijke informatie.

De schoolcontactpersoon kan meerdere scholen van SVSR bedienen. Heeft een HBO opleiding en participeert in de bijeenkomsten voor schoolcontactpersonen van SVSR. De dagelijks bestuurder, portefeuille Personeelszaken van Stichting SVSR coacht en begeleidt de schoolcontactpersonen.

### Verantwoording en bescherming

1. De schoolcontactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het Bestuur.
2. De schoolcontactpersoon kan bij de uitvoering van zijn taken niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.
3. De schoolcontactpersoon kan uit zijn functie als contactpersoon ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in het functioneren als schoolcontactpersoon.
4. De schoolcontactpersoon kan schriftelijk aan het Bestuur kenbaar maken dat hij zijn taken wil beëindigen en draagt zorg voor een goede overdracht.

## Bijlage 4 klachten regeling SVSR – reglement registratie

Registreren is een standaardhandeling voor schoolcontactpersonen wanneer ze een melding ontvangen van algemene aard.

### **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:**

1. In kaart brengen van de klacht
2. Volgen van het afhandelingsproces van de klacht
3. Vinger aan de pols houden of gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de gemelde klacht is weggenomen
4. Feitenverzameling in geval een klacht ingediend wordt bij Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
5. Feitenverzameling in geval meerdere klachten over een aangeklaagde binnenkomen (recidive) of over eenzelfde (buitenschoolse) situatie
6. Het verzamelen van gegevens over klachtenmeldingen bestemd voor het jaarverslag

Registratieformulier

Voor het registreren van meldingen wordt het formulier hierna opgenomen als bijlage 4A, gebruikt.

## Bijlage 4A klachtenregeling SVSR– registratieformulier bij klachtmelding officiële klacht

### Gegevens melder

Naam: .....

Voorna(a)m(en) .....

Adres .....

Postcode en woonplaats .....

Telefoonnummer .....

Geslacht m/v

Functionele relatie met aangeklaagde

- o leerling van
- o ouder van leerling van
- o collega van
- o leidinggevende van
- o anders:

### Gegevens aangeklaagde

Naam: .....

Voorna(a)m(en) .....

Adres .....

Postcode en woonplaats .....

Telefoonnummer .....

Geslacht m/v

Functie .....

Functionele relatie met klager

- o leerlinge van
- o ouder/verzorgende van leerling van
- o collega van
- o leidinggevende van
- o anders:

Omschrijving incident/klacht (wat, waar, wanneer, tegen wie .....

Omschrijving gevolgen voor het slachtoffer/klager

Stappen die men wenst

- o informatie over de klachtenregeling
- o begeleiding door een externe vertrouwenspersoon
- o begeleiding door GGD/Bedrijfsarts/Maatschappelijk werk
- o bemiddeling
- o ondersteuning door onderwijsvakorganisatie
- o juridische ondersteuning via rechtsbijstandverzekering
- o directie informeren
- o klacht bij Bestuur
- o klacht bij Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
- o aangifte wegens smaad/laster
- o anders, nl:

Gemaakte afspraken:

Plaats, datum: .....

Handtekening betrokkene: .....

Redenen voor niet tekenen: .....

Handtekening: .....

Schoolcontactpersoon/schoolleider: .....



## Bijlage 6 klachtenregeling SVSR – Adressenlijst

### Externe vertrouwenspersoon

Contactpersonen: Rikki Holtmaat en Anita Hellemons  
E-mailadres: [rikki@rikkiholtmaat.nl](mailto:rikki@rikkiholtmaat.nl) of [ahellemons@me.com](mailto:ahellemons@me.com)

### Schoolcontactpersoon (interne vertrouwenspersoon)

Voor naam en/ telefoonnummer van de schoolcontactpersoon verwijzen wij naar de website of jaarboekje van de desbetreffende school. U kunt de websites van de scholen bereiken via [www.vrijescholenrijnstreek.nl](http://www.vrijescholenrijnstreek.nl) of direct via de website van de betreffende school.

### Landelijke klachtencommissie

Stichting GCBO  
Adres: Postbus 82 324, 2508 EH, Den Haag  
Telefoonnummer: 070-3851697 / fax 070 - 3020836  
E-mailadres: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

### Bestuur Stichting Vrije Scholen Rijnstreek

Bestuurder: de heer W.M. Klapwijk, 06 46990175 of [bestuur@vsrijnstreek.nl](mailto:bestuur@vsrijnstreek.nl)

### Raad van Toezicht Stichting Vrije Scholen Rijnstreek

Voorzitter: de heer F. Ebskamp  
Adres: p/a Maresingel 19, 2316 HA, Leiden  
Telefoonnummer: 06 26168556 of [voorzitter@vsrijnstreek.nl](mailto:voorzitter@vsrijnstreek.nl)

### Onderwijsconsulenten

Bij vragen over passend onderwijs.  
Telefoon 070 3122887 (keuze 2 of 3 in het belmenu) of [info@onderwijsconsulenten.nl](mailto:info@onderwijsconsulenten.nl)

### Onderwijsinspectie

Zie <https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klachten>. Bellen kan ook met nummer 088 6696060.  
Betreft de vraag of klacht de sociale veiligheid dan kunt u bellem met de vertrouwensinspecteur 0900 1113 111