



VCO **HIERDEN**
HARDERWIJK

Klachtenregeling

Stichting VCO Harderwijk-Hierden



Klachtenregeling

Als ouder(s) / verzorger(s) kunt u ontevreden zijn over bepaalde zaken op school. Meestal kunnen deze klachten in onderling overleg opgelost worden. U kunt in alle gevallen de leerkracht en de schoolleiding aanspreken. Voor situaties waarin dit niet meer mogelijk is, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling binnen de stichting VCO Harderwijk- Hierden. Deze klachtenregeling kunt downloaden op de website van de VCO Harderwijk-Hierden. Daarnaast is een korte toelichting op de klachtenregeling terug te vinden in de schoolgids van elke VCO-school.

Een zeer belangrijk uitgangspunt wat wij koesteren bij de omgang met klachten is het principe van “zo laag mogelijk insteken”. Een klacht raakt bijna altijd het persoonlijke. In zulke gevallen is het bijzonder pijnlijk wanneer een klacht die jouw handelen betreft of jou persoonlijk raakt, elders wordt besproken of bij anderen wordt neergelegd.

Wij willen u dan ook nadrukkelijk verzoeken om uw klacht allereerst met de juiste persoon te bespreken. Betreft uw klacht het handelen van de leerkracht, spreekt u de leerkracht dan aan. Betreft uw klacht het handelen van de bestuurder, spreek hem er dan op aan. Mochten er drempels zijn die u hiervan weerhouden, dan helpt deze regeling u bij het zoeken van de juiste route.

Meldcode

In de bijlage achter deze klachtenregeling leest u over de verplichte landelijke meldcode waaraan wij als onderwijspersoneel zijn gehouden.



versie 01012020

Inhoud

Hoofdstuk 1	Klachtenregeling VCO Harderwijk – Hierden	3
	Regelgeving	3
	Kern	3
	Beleid	3
Hoofdstuk 2	Begripsbepaling	3
Hoofdstuk 3	Behandeling van de klachten	4
	1. <i>De interne vertrouwenspersoon</i>	4
	2. <i>De externe vertrouwenspersoon</i>	4
	3. <i>De klachtencommissie</i>	5
	4. <i>De procedure bij de klachtencommissie</i>	5
	5. <i>Besluitvorming door het bevoegd gezag</i>	7
Hoofdstuk 4	Slotbepaling	7
Hoofdstuk 5	Artikelsgewijze toelichting	7
	Bijlagen	
	1. Stroomschema route bij klachten	
	2. Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	

Hoofdstuk 1 Klachtenregeling VCO Harderwijk - Hierden

Regelgeving:

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd. De klachtenregeling is opgesteld op basis van de Wet op primair onderwijs, (WPO), § 1, artikel 14.

Kern:

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Naast ouders en leerlingen kan eenieder die deel uitmaakt van de stichting VCO Harderwijk-Hierden (hierna te noemen VCO) klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en het personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de school en/of VCO.

Beleid:

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen, ouders, leerlingen, personeel en schoolregeling op de juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het Managementstatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de schooldirecteur en het College van Bestuur, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats de schooldirecteur of de bestuurder te worden gelezen.

Hoofdstuk 2 Begripsbepaling

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op 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. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon 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.

Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten

*Paragraaf 1 De interne vertrouwenspersoon
(voor naam en contactgegevens, zie schoolgids betreffende school)*

Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één vertrouwenspersoon bij wie een klager terecht kan. Deze verwijst de klager zo nodig door naar de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak de eerste opvang te bieden bij het melden van klachten. Deze klachten kunnen verschillend van aard zijn. Zie hiervoor de klachtenroute (bijlage).
4. De interne vertrouwenspersoon geeft informatie over mogelijke vervolgstappen om tot een oplossing te komen via schoolleiding, bestuur, externe vertrouwenspersoon.
5. De interne vertrouwenspersoon verwijst klager door naar de externe vertrouwenspersoon en klachtenbehandelaar (schoolleiding, bevoegd gezag, klachtencommissie).
6. De interne vertrouwenspersoon heeft preventieve taken, waaronder communicatie en het stimuleren van voorlichting over sociale veiligheid in de school.
7. De interne vertrouwenspersoon kan gevraagd en ongevraagd de schoolleiding adviseren over beleid en maatregelen rond preventie.
8. De interne vertrouwenspersoon houdt een eigen klachtenregistratie bij.

*Paragraaf 2 De externe vertrouwenspersoon
(voor naam en contactgegevens, zie schoolgids betreffende school)*

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag heeft daartoe een overeenkomst gesloten met het onderwijsadviesbureau Centraal Nederland in Nunspeet. In overleg is een erkend deskundig medewerker aangesteld tot externe vertrouwenspersoon voor stichting VCO.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan zij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij haar werkzaamheden de groots mogelijke zorgvuldigheid in acht. Zij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene haar taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De externe vertrouwenspersoon voorziet tweemaal per jaar de interne vertrouwenspersonen en de interne coördinatoren anti-pestbeleid van scholing, training en intervisie.
10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. VCO is aangesloten bij een onafhankelijke landelijke klachtencommissie.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- (on)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de groots mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
 4. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - het bevoegd gezag; of
 - de 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 het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst deze de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de 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 klachtencommissie 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. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit met de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school.

Artikel 9 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, verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - 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.

Artikel 10 Vooronderzoek

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

Artikel 11 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt het tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheden gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - de namen en de functie van de aanwezigen;
 - een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 12 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13 Quorum

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

Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 15 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de 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 het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
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.

Hoofdstuk 4 Slotbepaling

Artikel 16 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbende op de hoogte van deze regeling.

Artikel 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 18 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 19 Overige bepalingen

1. Ingevallen 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 onderwijs”.
4. Deze regeling treedt in werking op 01-04-2018 en heeft de instemming van de GMR.

Hoofdstuk 5 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 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 en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de school en/of de VCO H&H 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 lichamelijk mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2

De interne vertrouwenspersoon 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 bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Een uitgebreide functieomschrijving, competentieprofiel en toelichting op de wijze van aanstelling is opgenomen in de Basismap 'Veilige VCO-school'.

Artikel 3

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. Zij is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. De externe vertrouwenspersoon van/voor VCO is van het vrouwelijk geslacht. Indien gewenst kan VCO voorzien in een persoon van het mannelijk geslacht.

Artikel 3, tweede lid

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

Artikel 3, derde lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerst instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school of de voorzitter College van Bestuur op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan de 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 externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar haar oordeel het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, zevende lid

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

Artikel 4

VCO heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 4, vierde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

Artikel 7, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de externe vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de 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 klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet.

Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt, doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies aan 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 klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht “binnenskamers” wordt afgedaan.

Artikel 7, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht heeft afgehandeld.

Artikel 7, 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 7, achtste lid

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de klager, de klacht naar de aangeklaagde te sturen, zonder adressering van de klager. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling “adresgegevens bij de commissie bekend”. De commissie dient hier dan wel over te beschikken.

Artikel 7, tiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 8

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

Artikel 9, vierde lid

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

Artikel 10

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te vertrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

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

Artikel 11, tweede lid

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

Artikel 15

Het bevoegd gezag 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. 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.

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 klachtencommissie.

Artikel 15, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen.

Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

VCO is 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. Deze verplichting is vastgesteld in: seksueel misbruiken, seksuele intimidatie in het onderwijs; meldplicht en aangifteplicht van seksuele intimidatie.

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 16

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en secretaris van de klachtencommissie, van de interne en externe vertrouwenspersonen kunnen in de schoolgids worden vermeld.

Bijlagen

Bijlage 1 : Stroomschema route bij klachten

Bijlage 2: Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bijlage 1 : Stroomschema route bij klachten VCO Harderwijk- Hierden

<p>Klachten over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maatregelen • nalatigheid van personeel schoolleiding / bestuur • pedagogische klachten 	<p>Klachten over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ongewenst gedrag van leerlingen / personeel schoolleiding binnen de directe invloedsfeer van de school, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - pesten - discriminatie - agressie en geweld - intimidatie 	<p>Klachten over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seksueel overschrijdend gedrag tussen leerlingen onderling 	<p>Klachten over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vermeend zedendelict tussen minderjarige leerling en medewerker van de school 	<p>Klachten in de privésituatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • misbruik • mishandeling • verwaarlozing • misbruik • depressie • eetstoornissen • zelfverminking • e.a. 	<p>Klachten van medewerkers in de werkcontext over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ongewenst gedrag collega's / leidinggevenden, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - pesten - discriminatie - agressie en geweld - intimidatie
<p>Stap 1 Gesprek tussen direct betrokken partijen</p>	<p>Stap 1 Melding bij interne vertrouwenspersoon of direct bij externe vertrouwenspersoon</p>	<p>Stap 1¹ Melding bij interne vertrouwenspersoon, schoolleiding, en externe vertrouwenspersoon</p>	<p>Stap 1² Meldplicht voor personeel bij bestuurder</p>	<p>Stap 1³ Informeer groepsleerkracht/ intern begeleiders / docent / mentor/ schoolleiding</p>	<p>Stap 1 Indien mogelijk gesprek met schoolleiding / bestuurder</p>
<p>Stap 2 Gesprek samen met schoolleiding / interne vertrouwenspersoon*</p>	<p>Stap 2 Melding (na doorverwijzing interne vertrouwenspersoon) bij externe vertrouwenspersoon</p>	<p>Stap 2 In kennis stellen bestuurder</p>	<p>Stap 2 Bestuurder overleg met vertrouwensinspectie</p>	<p>Stap 2 Informeer schoolverpleegkundige/ zorgteam in samenwerking met Veilig Thuis / schoolarts / CJG</p>	<p>Stap 2 Melding bij externe vertrouwenspersoon</p>
<p>Stap 3 Gesprek samen met externe vertrouwenspersoon* over de vervolgstappen</p>	<p>Stap 3 Melding bij bestuurder (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>	<p>Stap 3 Schoolleiding/bestuurder voert overleg met GGD.</p>	<p>Stap 3 Aangifte (verplicht) bij politie/justitie door bestuurder</p>	<p>Stap 3 Schoolleiding en intern begeleider, eventueel in oudergesprek 'zorg uitspreken' over leerling</p>	<p>Stap 3 Gesprek met bestuurder (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>
<p>Stap 4 Gesprek met bestuurder (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>	<p>Stap 4 Klacht bij landelijke klachtencommissie (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>	<p>Stap 4 Klacht bij landelijke klachtencommissie (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>	<p>Stap 4 Klacht bij landelijke klachtencommissie (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>	<p>Stap 4 Melding bij politie en melding bij de gemeentelijke verwijzindex.</p>	<p>Stap 4 Klacht bij landelijke klachtencommissie (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>
<p>Stap 5 Klacht bij landelijke klachtencommissie (begeleiding door externe vertrouwenspersoon)</p>	<p><i>n.v.t.</i></p>	<p><i>n.v.t.</i></p>	<p><i>n.v.t.</i></p>	<p>Stap 5 Derdelijns hulpverlening inschakelen</p>	<p><i>n.v.t.</i></p>

*** Voor namen en contactgegevens van interne en externe vertrouwenspersonen, zie de schoolgids van de betreffende school.**

¹ Zie ook de scenario's beschreven in de wettelijke (verplichte) Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

² idem

³ idem

Bijlage 2: Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling helpt professionals goed te reageren bij signalen van dit soort geweld. Bijvoorbeeld huisartsen, leerkrachten en medewerkers van jeugdhulpinstellingen. Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht de meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring. Vanaf 1 januari 2019 is het verplicht om een afwegingskader op te nemen in deze meldcode.

Meldcode in de wet

Het verplichte gebruik van een meldcode staat in de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode geldt voor de sectoren:

- gezondheidszorg;
- onderwijs;
- kinderopvang;
- maatschappelijke ondersteuning;
- jeugdhulp;
- justitie.

De verplichting geldt niet voor vrijwilligersorganisaties. Deze organisaties mogen natuurlijk wel zelf een stappenplan opstellen.

Afwegingskader in de meldcode

Het verplichte gebruik van een afwegingskader in de meldcode staat in het Besluit van 23 juni 2017 houdende wijziging van het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Het afwegingskader wordt opgesteld door beroepsorganisaties in overleg met Veilig Thuis (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling). Vanaf 1 januari 2019 is het verplicht om met het afwegingskader te werken. Tot die tijd geldt de bestaande meldcode.

5 stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Iedere hulporganisatie en zelfstandige professional ontwikkelt een eigen meldcode. Daarin moeten in ieder geval de volgende 5 stappen staan:

- Stap 1: In kaart brengen van signalen.
- Stap 2: Overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van Veilig Thuis (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling). Of een deskundige op het gebied van letselduiding.
- Stap 3: Gesprek met de betrokkene(n).
- Stap 4: Wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. En bij twijfel altijd Veilig Thuis raadplegen. (afwegingskader verplicht vanaf 1 januari 2019).
- Stap 5: Beslissen aan de hand van het afwegingskader (afwegingskader verplicht vanaf 1 januari 2019):
 - Is melden noodzakelijk?
 - Is hulpverlening (ook) mogelijk?

Veilig Thuis is ten alle tijden en bij elke stap uit het stappenplan te raadplegen.

Als hulpmiddel heeft de overheid een basismodel huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Dit model kunt u gebruiken bij het ontwikkelen van een meldcode.

Wijziging stap 4 en 5 meldcode: afwegingskader voor melden

De overheid heeft de minimumeisen waaraan de meldcode moet voldoen, aangepast. Vanaf 1 januari 2019 geldt ook de eis dat er een afwegingskader in stap 4 van de meldcode moet zijn. Hiermee kunnen professionals beoordelen of er sprake is van (een vermoeden van) ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling. Tot 1 januari 2019 geldt voor professionals gewoon de bestaande meldcode.

In stap 5 wordt een beslissing genomen. Blijkt uit de afweging aan de hand van het afwegingskader in stap 4 dat sprake is van (een vermoeden van) ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling? Dan wordt van de professional verwacht dat hij dit in stap 5 meldt bij Veilig Thuis. Het doel hiervan is dat (vermoedens van) ernstig huiselijk geweld en ernstige kindermishandeling bij Veilig Thuis bekend zijn. En dat Veilig Thuis een veiligheidstoets kan uitvoeren.

Door deze wijziging veranderen stappen 4 en 5 van de meldcode. Vanaf 1 januari 2019 stelt de hulpverlener zich dan 2 vragen:

- Moet ik (het vermoeden van) ernstig huiselijk geweld of kindermishandeling melden?
- Is het (ook) mogelijk hulp te bieden of te organiseren?

In het basisdocument Het afwegingskader in de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling staat meer over het afwegingskader. Verschillende beroepsorganisaties werken in 2018 samen om het afwegingskader voor de professionals op te stellen en in te voeren in hun beroepsgroep.

Overige acties voor de organisatie

Volgens de Wet meldcode moeten organisaties en zelfstandige beroepsbeoefenaren een meldcode hebben. Ook moeten zij het gebruik van en de kennis over de meldcode bevorderen. Daarnaast moet een organisatie een aantal zaken regelen:

- **Verantwoordelijkheid**

Een organisatie moet benoemen wie de stappen moet doorlopen. Bijvoorbeeld een leerkracht die de signalen bespreekt met de zorgcoördinator van een school.

- **Kennis over bepaalde vormen van geweld**

Een organisatie moet aandacht besteden aan bijzondere vormen van geweld. Bijvoorbeeld vrouwelijke genitale verminking en eengerelateerd geweld. Dit vergt van medewerkers extra kennis en vaardigheden.

- **Kindcheck**

Om een kindcheck te kunnen uitvoeren hebben organisaties instructies nodig. Bij een kindcheck controleren professionals of er kinderen in een gezin zijn, of ze veilig zijn en of hulp nodig is. Bijvoorbeeld als een ouder een psychische stoornis heeft of verslaafd is. Op de websites kindcheck.nl en kindcheck-ggz.nl vindt u meer informatie en over de kindcheck, inclusief handleidingen.

NB: in sommige documenten staan nog verwijzingen naar het Steunpunt Huiselijk Geweld en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (SHG en AMK) met de bijbehorende telefoonnummers. SHG en AMK zijn sinds 2015 opgegaan in Veilig Thuis met als telefoonnummer 0800-2000.

- **Omgang met vertrouwelijke gegevens**

Een organisatie moet vastleggen hoe medewerkers moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens.

- **Verwijsindex risicojongeren**

De organisatie moet haar medewerkers op de hoogte stellen van de meldingsprocedure voor de Verwijsindex risicojongeren. Dit geldt alleen voor organisaties die bevoegd zijn een melding te doen in dit systeem.

Meldcode is geen meldplicht

Een verplichte meldcode is iets anders dan een meldplicht. Bij een meldplicht moet de professional zijn vermoeden van geweld altijd melden bij andere instanties. Met de wijziging van de meldcode per 1 januari 2019 is een afwegingskader voor melden een onderdeel van de verplichte meldcode. De meldcode is bedoeld als houvast voor professionals. Het afwegingskader dat professionals opstellen, is te beschouwen als een professionele norm voor het doen van een melding.

Beroepsgeheim versus meldcode

Hulpverleners die hulp, zorg, ondersteuning of een andere vorm van begeleiding bieden, hebben vaak een beroepsgeheim. Hierdoor mag de hulpverlener geen informatie over de cliënt aan anderen geven. Behalve als de cliënt daarvoor toestemming geeft. De cliënt kan zich hierdoor vrij voelen om alles te vertellen.

Maar het kan in het belang zijn van de cliënt als een hulpverlener toch vertrouwelijke gegevens uitwisselt met anderen.

Daarom is er een meldrecht voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Professionals met een beroepsgeheim mogen (vermoedens van) huiselijk geweld onder voorwaarden (zoals het doorlopen van het stappenplan in de meldcode) melden bij Veilig thuis. Meer informatie over het meldrecht vindt u in het basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Professionals mogen de melding ook doen zonder toestemming van de betrokkenen. Het meldrecht staat in artikel 5.2.6 van de Wmo 2015.

Toezicht op meldcodes

Inspecties controleren of organisaties en zelfstandigen een meldcode hebben. En of zij het gebruik en de kennis daarvan bevorderen. Dit gebeurt door de:

- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting;
- Onderwijsinspectie;
- Inspectie Veiligheid & Justitie.

Toezicht gemeenten op meldcode

Gemeenten houden toezicht op de sectoren maatschappelijke ondersteuning en kinderopvang. In de factsheet meldcode staat informatie voor gemeenten over hun rol.

Toezicht gemeente alleen voor bepaalde organisaties

De verplichting om toezicht te houden op maatschappelijke ondersteuning geldt niet voor alle organisaties. Deze geldt alleen voor organisaties die maatschappelijke ondersteuning geven én waarmee gemeenten een contractuele relatie of subsidierelatie hebben.

Daarnaast bepaalt artikel 3.3 van de Wmo 2015 dat deze verplichting niet geldt voor leveranciers van woningaanpassingen of hulpmiddelen.

Onderzoek en beoordeling meldcode

In 2015 heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een kort onderzoek naar de meldcode uitgevoerd. Dit geeft inzicht in wat goed gaat en wat beter kan. In 2018 volgt een beoordeling van de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.