

## Klachtenregeling AOC Friesland

De klachtenregeling AOC Friesland voor:

VMBO GROEN & MBO GROEN 1&2 Buitenpost  
VMBO GROEN & MBO GROEN 1&2 Heerenveen  
VMBO GROEN & MBO GROEN 1&2 Leeuwarden  
VMBO GROEN & MBO GROEN 1&2 Sneek  
MBO GROEN 3,4 & BBL Leeuwarden  
Kantoor Leeuwarden

**Onder verantwoordelijkheid van:**

College van Bestuur AOC Friesland  
Postbus 675  
8701 BL Leeuwarden  
tel: 058-253 40 00

**Klachtencommissie:**

Landelijke Klachtencommissie BVE  
secretariaat Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
tel: 030 – 280 95 90  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

**Vertrouwenspersonen:**

Voor leerlingen:  
Interne vertrouwenspersonen  
Zie locatiegids en folder

**Vertrouwensinspecteur:**

meldpunt vertrouwensinspecteur  
tel. 0900 - 1113111  
(tegen lokaal tarief vanuit Nederland)

Voor personeelsleden:

Externe vertrouwenspersonen  
Zie folder

**INHOUDSOPGAVE**

1. Vooraf	blz. 3
2. Begripsbepalingen	blz. 5
3. Werkwijze en begeleiding	blz. 6
4. De interne vertrouwenspersoon	blz. 8
5. De externe vertrouwenspersoon	blz. 9
6. De klachtencommissie	blz. 10
7. De procedure m.b.t. het indienen van een klacht bij de klachtencommissie	blz. 11
8. Inhoud van de klacht	blz. 12
9. Besluitvorming door het Bevoegd Gezag	blz. 13
10. Slotbepalingen	blz. 14
11. Toelichting bij de klachtenregeling AOC Friesland	blz. 15

**Bijlagen:**

Bijlage 1 'Reglement klachtencommissie'	blz. 18
Bijlage 2 'Profiel schets interne vertrouwenspersoon'	blz. 19
Bijlage 3 'Profiel schets externe vertrouwenspersoon'	blz. 20

### 1 VOORAF

#### Waarom een klachtenregeling?

In artikel 3 van de ARBO-wet is opgenomen dat het bestuur van een school verplicht is personeel en leerlingen zoveel mogelijk te beschermen tegen sexuele intimidatie, agressie en geweld. De manier waarop dit moet gebeuren is niet voorgeschreven. Op een aantal scholen is men ertoe overgegaan een vertrouwenspersoon aan te stellen en/of een klachtenregeling in te voeren. Langzaam maar zeker werd duidelijk dat er ook op andere gebieden problemen kunnen ontstaan tussen mensen die bij de school zijn betrokken ( b.v. personeel, leerlingen, ouders en vrijwilligers). Deze problemen zijn niet altijd door een redelijk gesprek tussen betrokkenen op te lossen. Om te voorkomen dat zaken uit de hand lopen of dat anderen tegen dezelfde problemen aanlopen, moeten er afspraken worden gemaakt. Een goede, heldere klachtenregeling kan het resultaat zijn van deze afspraken.

De zorg voor goede verhoudingen binnen de school vormde dan ook de basis voor het wetsvoorstel, dat bekend is geworden onder de naam 'Kwaliteitswet'. In deze wet en de Wet op het voortgezet onderwijs wordt de invoering van het schoolplan (VMBO), de schoolgids (VMBO) en het klachtrecht geregeld. Voor het MBO zijn deze zaken in de WEB (Wet Educatie En Beroepsonderwijs) geregeld. Het uitgangspunt van deze wet is dat aandacht moet worden besteed aan een goede relatie tussen de betrokkenen in de school, bijvoorbeeld door uitwisseling van informatie en door het stimuleren van gesprekken. In de wet worden een aantal voorstellen gedaan om deze vormen van communicatie te verbeteren, Eén daarvan is het verplicht stellen van een klachtenregeling.

#### Wanneer klagen?

De klachtenregeling beoogt een garantie te geven dat een klacht zorgvuldig wordt afgehandeld. Zo'n regeling is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. Binnen de school dient ruimte te zijn voor een gesprek. De leerkracht, mentor of een andere centrale persoon binnen de school moet het eerste aanspreekpunt zijn bij problemen of vragen. Ook de directeur kan een rol spelen bij het zoeken naar een oplossing. Pas als blijkt dat een oplossing op deze manier niet mogelijk is, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht. De klachtenregeling heeft tot doel om klachten van alle betrokkenen binnen de school een plaats te geven en om op een opbouwende manier te komen tot een oplossing voor allerlei soorten moeilijke situaties.

## Klachtenregeling AOC Friesland

De klachtenregeling AOC Friesland is ontleend aan de 'Model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs' van de Algemene Besturenbond-VO en is van toepassing op zowel leerlingen als personeel.

AOC Friesland heeft zich aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Deze commissie heeft haar werkwijze vastgelegd in een reglement, dat als bijlage 1 is toegevoegd aan de Klachtenregeling AOC Friesland.

### 2 BEGRIPSBEPALINGEN

- a. locatie : vestiging van AOC Friesland zoals vermeld op blz. 1 van deze klachtenregeling;
- b. Bevoegd Gezag : College van Bestuur AOC Friesland;
- c. klachtencommissie : de commissie als bedoeld in artikel 6;
- d. klager : a. een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling;  
: b. (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het Bevoegd Gezag, een stagebieder of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor AOC Friesland;  
: c. alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van AOC Friesland, die een klacht heeft ingediend.
- e. klacht : klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
- f. Vertrouwenspersoon  
Intern : de persoon als bedoeld in artikel 4  
Extern : de persoon als bedoeld in artikel 5
- 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, een stagebieder of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de locatie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van AOC Friesland, tegen wie een klacht is ingediend.

### **3 WERKWIJZE EN BEGELEIDING**

AOC Friesland onderscheid eventuele klachten in twee soorten:

- A. Klachten over de onderwijsuitvoering (\*)
- B. Klachten met betrekking tot machtsmisbruik (\*)

ad. A. Klachten over de onderwijsuitvoering

Voor klachten over de onderwijsuitvoering kunnen leerlingen, ouders/voogden/verzorgers in eerste instantie terecht bij de directeur van de locatie waar het onderwijs wordt gegeven.

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld staat beroep bij het College van Bestuur open.

Mocht blijken dat na deze mogelijkheid de klacht nog niet naar tevredenheid is behandeld dan staat het formeel indienen van een klacht bij de klachtencommissie open.

#### **Procedure**

De melding van de klacht komt binnen bij de locatiedirecteur of wordt doorgegeven aan de locatiedirecteur. Degene die de klacht indient, ontvangt binnen 2 werkdagen (#) een bevestiging van ontvangst en informatie over welke leidinggevende de klacht zal behandelen.

Daarna neemt de leidinggevende binnen 5 werkdagen (#) contact op met degene die de klacht ingediend heeft. De leidinggevende probeert samen met de indiener van de klacht tot een oplossing te komen. Tot slot krijgt de indiener van de klacht binnen 10 werkdagen (#) bericht van de verantwoordelijk leidinggevende over de afhandeling van de klacht. U ontvangt hiervan ook een schriftelijke bevestiging.

(# onder werkdag wordt verstaan een dag waarop binnen AOC Friesland onderwijs wordt gegeven)

#### **Beroep**

Mocht, zoals hierboven ook is vermeld, de klacht niet naar tevredenheid te zijn afgehandeld dan is beroep bij het college van Bestuur mogelijk.

Voor dit beroep geldt de volgende procedure: Het beroep wordt schriftelijk en met redenen ingediend. Een ontvangstbevestiging wordt binnen twee werkdagen verzonden. De behandeling van het beroep wordt binnen 5 werkdagen gestart waarbij contact wordt opgenomen met degene die het beroep heeft ingediend. Hoor en wederhoor met betrekking tot het beroep wordt binnen 20 werkdagen

## Klachtenregeling AOC Friesland

afgerond waarbij degene die het beroep heeft ingediend binnen 5 werkdagen na afronding van hoor en wederhoor schriftelijk uitslag krijgt.

### ad. B. Klachten met betrekking tot machtsmisbruik

Met betrekking tot machtsmisbruik kunnen leerlingen, ouders/voogden/verzorgers en anderen indien zij niet behoren tot de categorie personeelsleden voor het vinden van een oplossing of hulp terecht bij de interne vertrouwenspersonen die per locatie zijn aangesteld.

Voor personeelsleden staat bij klachten met betrekking tot machtsmisbruik voor het vinden van een oplossing of hulp terecht bij de externe vertrouwenspersonen die speciaal voor personeelsleden zijn aangesteld.

### Termijn

De klacht dient binnen één jaar te worden ingediend, gerekend vanaf de dag na die, waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.

### NB.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep examens, niet via de klachtenregeling worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

(\* ) zie ook Toelichting bij Klachtenregeling AOC Friesland (blz. 15)

### 4 DE INTERNE VERTROUWENSPERSOON

- 4.1 Er zijn op iedere locatie van AOC Friesland in de regel twee personeelsleden, die functioneren als interne vertrouwenspersoon voor (ex-) leerlingen, ouders/voogden/verzorgers van een minderjarige (ex-) leerling; bij voorkeur één vrouw en één man.  
Een interne vertrouwenspersoon dient te voldoen aan de opgestelde 'profiel schets interne vertrouwenspersoon' (bijlage 2).
- 4.2 Het Bevoegd Gezag wijst, na advisering door de locatiedirecteur, de vertrouwenspersonen voor leerlingen aan.
- 4.3 De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:
- de eerste opvang/begeleider van de klager;
  - advisering aan de klager;
  - verwijzen en begeleiden van de klager, desgewenst verleent hij/zij bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
  - verwijzing van de klager (indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk) naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
  - het leveren van een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de interne vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur (zie blz. 1).
- 4.4 De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de externe vertrouwenspersonen, klachtencommissie en politie/justitie.
- 4.5 De interne vertrouwenspersoon heeft (als personeelslid) de wettelijke verplichting het Bevoegd Gezag onmiddellijk te informeren over vermeende zedendelicten. Ook in deze situatie kan geen beroep worden gedaan op de plicht tot geheimhouding.
- 4.6 De interne vertrouwenspersoon 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.
- 4.7 De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bevoegd Gezag schriftelijk verslag uit om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen (zonder naamsvermelding).
- 4.8 De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het Bevoegd Gezag te nemen besluiten.

### DE EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

- 5.1 AOC Friesland heeft tenminste twee externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten voor personeelsleden en anderen niet behorende tot de categorie (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger. Het tweetal dient bijvoorkeur te bestaan uit één vrouw en één man. Een externe vertrouwenspersoon dient te voldoen aan de 'profielchets externe vertrouwenspersoon' (bijlage 3).
- 5.2 Het Bevoegd Gezag stelt, na overleg met de Medezeggenschapsraad, de externe vertrouwenspersonen aan.
- 5.3 De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, dan wel dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Desgewenst begeleidt hij/zij de klager bij de verdere procedure en verleent hij/zij bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- 5.4 De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 5.5 Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het Bevoegd Gezag.
- 5.6 De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het Bevoegd Gezag te nemen besluiten.
- 5.7 De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het Bevoegd Gezag en de politie/justitie.
- 5.8 De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het Bevoegd Gezag. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
- 5.9 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bevoegd Gezag schriftelijk verslag uit om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen (zonder naamsvermelding).

**6 DE KLACHTENCOMMISSIE**

- 6.1 AOC Friesland is aangesloten bij de Landelijk Klachtencommissie BVE. Deze Klachtencommissie onderzoekt de bij haar ingediende klacht en adviseert hierover het Bevoegd Gezag.\*
- 6.2 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.
- 6.3 De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

\* zie verder: "Reglement Klachtencommissie", bijlage 1

**7 DE PROCEDURE M.B.T. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE**

- 7.1 De klager dient (afhankelijk van de aard van de klacht) de klacht in bij:
- a. de klachtencommissie, of
  - b. het Bevoegd Gezag.
- 7.2 De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing of het nalaten van de gedragingen en het niet nemen van de beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist. (Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.)
- 7.3 Indien de klacht bij het Bevoegd Gezag wordt ingediend, verwijst het Bevoegd Gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
- 7.4 Het Bevoegd Gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het 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.
- 7.5 Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan binnen AOC Friesland 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.
- 7.6 Het Bevoegd Gezag kan voorlopige maatregelen treffen.
- 7.7 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 7.8 Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie wordt de klacht behandeld volgens het reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE zoals opgenomen in bijlage 1. van deze regeling.
- 7.9 Het Bevoegd Gezag deelt de directeur van de betrokken locatie schriftelijk mee als er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- 7.10 De Klachtencommissie rapporteert haar bevindingen in de vorm van een advies schriftelijk aan het Bevoegd Gezag volgens artikel 28 van het reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE (bijlage 1. van deze regeling)

## **8 INHOUD VAN DE KLACHT**

- 8.1 De klacht moet schriftelijk worden vastgelegd en ondertekend worden door de klager.
- 8.2 Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- 8.3 De klacht bevat tenminste:
- a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam en het adres van de verweerder;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
- 8.4 Overige zaken met betrekking tot het indienen van de klacht zijn vermeld in artikel 10 van het reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE (bijlage 1. van deze regeling)
- 8.5 Wordt een klacht door het Bevoegd gezag behandeld (art. 7.4) dan wordt de procedure gevolgd zoals aangegeven in artikel 3 onder A.

**9 BESLUITVORMING DOOR HET BEVOEGD GEZAG**

- 9.1 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 locatie 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.
- 9.2 Deze termijn, zoals genoemd in het eerste lid, 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.
- 9.3 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.
- 9.4 Indien na onderzoek blijkt dat de klacht ongegrond is, treedt het bevoegd gezag in overleg met de aangeklaagde om te bespreken of rehabilitatie noodzakelijk is en op welke wijze dat dient te geschieden.
- 9.5 Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor de uitvoering van een deugdelijke rehabilitatie.
- 9.6 Het bevoegd gezag kan tegen de klager maatregelen nemen bij ongegrond ingediende klachten.

**10 SLOTBEPALINGEN**

- 10.1 Het Bevoegd Gezag legt deze regeling op elke locatie ter inzage. Het Bevoegd Gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- 10.2 De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het Bevoegd Gezag, de vertrouwenspersonen, en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.
- 10.3 Deze regeling kan door het Bevoegd Gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en met inachtneming van de vigerende bepalingen.
- 10.4 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het Bevoegd Gezag.
- 10.5 Indien de klager (een lid van) het College van Bestuur is of de klacht betrekking heeft op (een lid van) het College van Bestuur, treedt de Raad van Toezicht op als Bevoegd Gezag in de zin van deze regeling.
- 10.6 De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- 10.7 Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling AOC Friesland”.
- 10.8 deze regeling treedt in werking op 1 januari 1999

Het Bestuur van AOC Friesland,  
gehoord de Medezeggenschapsraad  
heeft de “Klachtenregeling AOC Friesland”  
vastgesteld op: 23-04-1999  
geactualiseerd: april 2007, februari 2010

## **11 TOELICHTING BIJ KLACHTENREGELING AOC Friesland**

### **ad. 2 Begripsbepalingen, onder d. en h. klager**

(ex-)leerling is elke leerling die bij AOC Friesland is ingeschreven of ingeschreven is geweest .

### **ad. 2 Begripsbepalingen, onder e. klacht**

Klachten kunnen gaan over:

#### **A. Onderwijsuitvoering**

- begeleiding van leerlingen;
- toepassing van strafmaatregelen;
- beoordeling van leerling;
- onderwijsorganisatie;
- niet nakomen van afspraken

#### **B. Machtsmisbruik**

- 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 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 onrechtvaardig 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 AOC Friesland.

**ad. 7 De procedure m.b.t. het indienen van een klacht bij de klachtencommissie**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het Bevoegd Gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de 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 op een later moment 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 van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede 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.

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.

**ad. 8 Inhoud van de klacht**

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

**ad. 9 Besluitvorming door het Bevoegd Gezag**

Het Bevoegd Gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie. Het Bevoegd Gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies.

Indien de klacht door het Bevoegd Gezag ongegrond wordt verklaard zal het Bevoegd Gezag in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

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

## Klachtenregeling AOC Friesland

maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het Bevoegd Gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

### **ad. 10 Slotbepalingen**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en overige informatie t.b.v. belanghebbenden.

**BIJLAGE 1 'REGELEMENT KLACHTENCOMMISSIE'**

Landelijke Klachtencommissie BVE  
Secretariaat SGO  
Postbus 132  
3440 AC Woerden

**BIJLAGE 2 'PROFIELSCHETS INTERNE VERTROUWENSPERSOON'**

De interne vertrouwenspersoon voor leerlingen, ouders/voogden/verzorgers moet een personeelslid zijn van de betreffende locatie.

De interne vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij de locatie betrokken partijen.

De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. de eerste opvang/begeleiding van de klager;
- b. advisering aan de klager;
- c. verwijzen (en indien gewenst begeleiding) van de klager;
- d. verwijzen van de klager (indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk) naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- e. het leveren van een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de interne vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur.

De interne vertrouwenspersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling.

De interne vertrouwenspersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- inzicht hebben in de problematieken;
- gespreksvaardig zijn;
- kunnen verwijzen;
- kunnen begeleiden;
- kunnen rapporteren;
- kennis hebben van de sociale kaart;
- voorlichting kunnen geven aan leerlingen, ouders en personeelsleden.

### BIJLAGE 3 'PROFIELSCHETS EXTERNE VERTROUWENSPERSOON'

De externe vertrouwenspersoon moet onafhankelijk zijn; dat wil zeggen geen binding hebben met AOC Friesland;

De externe vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij AOC Friesland betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen;

De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betrokken locatie op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Indien nodig en gewenst kan de externe vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
- b. De klager in overweging te 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 hij/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- c. Indien de klager dit wenst, hem/haar te begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het Bevoegd Gezag en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- d. Op verzoek geven van voorlichting en informatie aan alle bij de instellingen betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
- f. Contacten te onderhouden met het AOC Friesland netwerk vertrouwenspersonen.