



Albero

Openbaar en Christelijk basisonderwijs op de Bevelanden

Klachtenregeling Albero

Versie 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord Klachtenregeling Albero	4
Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen	6
Artikel 1	6
Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten	7
De interne en externe vertrouwenspersoon	7
De interne vertrouwenspersoon	7
Wettelijke verplichting	10
Geheimhouding	10
Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon	10
Artikel 3 Instelling en werkzaamheden netwerk interne vertrouwenspersonen.	11
De externe vertrouwenspersoon	11
Artikel 4 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	11
Begeleider aangeklaagde	12
Taken begeleider aangeklaagde	12
De klachtencommissie	12
Artikel 5 Klachtencommissie	12
De procedure bij het indienen van een klacht	13
Artikel 6 Indienen van een klacht	13
Artikel 7 Inhoud van de klacht	13
Artikel 8 Hoorzitting	13
Besluitvorming door het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b)	14
Artikel 9 Oordeel over klacht	14
Rehabilitatie	14
Hoofdstuk 3: Slotbepalingen	15
Artikel 10 Openbaarheid	15
Artikel 11 Evaluatie	15
Artikel 12 Wijziging van het reglement	15
Artikel 13 Overige bepalingen	15
Artikelsgewijze toelichting	16
Artikel 1 onder c	16
Artikel 1 onder d	16
Artikel 2	16
Artikel 4	16
Artikel 4, tweede lid	17
Artikel 4, vierde lid	17
Artikel 4, zesde lid	17
Artikel 5	17

Artikel 5, derde lid	17
Artikel 6, eerste lid	17
Artikel 6, vierde lid	18
Artikel 6, zesde lid	18
Artikel 6, achtste lid	18
Artikel 6, negende lid	18
Artikel 7, vierde lid	18
Artikel 8, tweede lid	18
Artikel 9	18
Artikel 9, tweede lid	18

Voorwoord Klachtenregeling Albero

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 schoolleiding op een 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 deze klachtenregeling. Er wordt dan gesproken over een 'formele klacht'. Voor wat betreft de aard van de formele klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 6, eerste lid.

In de schoolgids van de school en op de website staat beschreven waar deze klachtenregeling te vinden is en wie de interne vertrouwenspersoon/interne vertrouwenspersonen van de school is/zijn. Ook de naam van de externe vertrouwenspersoon staat hierin genoemd. Tevens zijn de gegevens van het bevoegd gezag te vinden in de schoolgids.

De meeste klachten hebben een 'informeel karakter' en kunnen in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. De gangbare werkwijze bij deze klachten staat hieronder in een pijlschema afgebeeld middels blauwe pijlen. Indien het een formele klacht betreft, dan gelden de rode pijlen:

 Klacht	Te allen tijde is het mogelijk dat een klacht of melding van ongewenste omgangsvormen besproken wordt met de betrokken medewerker van Albero op de betreffende school, de directeur of de interne vertrouwenspersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon. Zie hiervoor pagina 6 (interne vertrouwenspersoon) en pagina 9 (externe vertrouwenspersoon).
 Gesprek met betrokken medewerker	• Klacht wordt besproken met de betrokken medewerker. Hierbij is integriteit belangrijk: Praten met en niet over de betrokkenen. • Indien men het lastig vindt om de klacht met de medewerker te bespreken, dan kan het ook direct met de directeur of de interne vertrouwenspersoon van school besproken worden (zie pagina 3). • Indien de klacht afkomstig is van een medewerker van de school, dan kan de klacht besproken worden met de interne vertrouwenspersoon van de school, of direct met de directeur.
 Gesprek met directeur	Indien het gesprek met de medewerker niet toereikend was (of het was een klacht van een medewerker), dan kan er een gesprek met de directeur plaatsvinden, indien gewenst met ondersteuning van de interne of externe vertrouwenspersoon.
 Klacht indienen bij bevoegd	• Indien klacht op school niet afdoende is afgehandeld, dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij het College van Bestuur. • Zie hiervoor de hierna volgende klachtenregeling (vanaf pagina 3).

gezag	
 Klacht indienen bij klachten- commissie	• Indien klacht door het College van Bestuur niet afdoende is afgehandeld, dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie (zie pagina 5)

Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school welke onderdeel is van Albero;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 5;
- 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 school/scholengroep, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: formele 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 4;
- 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 scholengroep, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. bevoegd gezag: College van Bestuur Albero.
- i. klachten worden opgepakt als de melding binnen een termijn van 1 jaar wordt gedaan. Bij klachten over ongewenste omgangsvormen wordt een termijn van 5 jaar gehanteerd.

Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten

Als leerling, ouder of medewerker kun je ontevreden zijn over bepaalde zaken of gedragingen op school. We gaan ervan uit dat we de meeste klachten in onderling overleg kunnen oplossen. Als men er met de betrokkenen niet uitkomt of de klacht naar eigen mening niet naar behoren is opgelost, of indien men niet zelf met de betrokkenen in gesprek durft te gaan, is het mogelijk een beroep te doen op ondersteuning door de vertrouwenspersoon op school. Deze interne vertrouwenspersoon luistert, geeft informatie over mogelijke vervolgstappen en legt, indien gewenst, contact met de externe vertrouwenspersoon voor verdere begeleiding in de klachtprocedure.

De vertrouwenspersoon heeft een specifieke taak als het gaat om ongewenst gedrag op school (zoals: pesten, ongewenste intimiteiten, machtsmisbruik, discriminatie, miscommunicatie, agressie en geweld). Hierbij biedt de vertrouwenspersoon begeleiding vanaf het eerste gesprek totdat de klacht is opgelost. De vertrouwenspersoon lost de klacht niet zelf op, maar biedt een luisterend oor, zal ondersteunen, begeleiden of adviseren bij het vinden van een goede oplossing.

Vertrouwenspersonen hebben geen geheimhoudingsplicht. Wel wordt de vertrouwenspersoon geacht zorgvuldigheid in acht te nemen in plaats van geheimhouding. Belangrijk is te beseffen dat de functionaris niet voor niets vertrouwenspersoon heet. Zorgvuldigheid is gekoppeld aan vertrouwelijkheid als het gaat over het omgaan met informatie, zaken en personen.

Formele klacht

Als een klacht niet binnen de school kan worden opgelost, kan deze allereerst worden voorgelegd aan het schoolbestuur en daarna worden ingediend bij de klachtencommissie.

De interne en externe vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand bij wie klagers die een klacht hebben over machtsmisbruik of ongewenst gedrag met hun klacht aan kunnen kloppen.

Elke school heeft een interne vertrouwenspersoon. Voordeel van een interne vertrouwenspersoon is de laagdrempeligheid en de korte lijntjes binnen de school. Vooral voor leerlingen is een interne vertrouwenspersoon belangrijk. Zij zullen niet makkelijk naar een externe vertrouwenspersoon toe stappen.

Daarnaast heeft Albero een externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon heeft letterlijk en figuurlijk meer afstand, maar kan daardoor vertrouwelijk zijn voor de klager als deze 'teleurgesteld' is in de school. De externe vertrouwenspersoon heeft ook minder te maken met loyaliteitskwesaties dan de interne vertrouwenspersoon.

De interne vertrouwenspersoon

Van de interne vertrouwenspersoon zelf wordt verwacht dat deze positie inneemt/kan nemen binnen de schoolorganisatie.

Te weten door:

- een actieve bijdrage te leveren aan de schoolveiligheid;
- niet te wachten op klagers, maar ook alert te zijn op meldingen, geruchten en signalen om de school veiliger te maken;
- niet bang te zijn voor hiërarchische verhoudingen;
- te reflecteren: kritisch zijn op eigen handelen en de klachtafhandeling naderhand te evalueren, om ervan te leren;

- regelmatig scholingen te volgen om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en eigen kennis te vergroten;
- preventieve activiteiten rondom ongewenst gedrag te initiëren;
- zichzelf kenbaar te maken binnen de school;
- gevraagd en ongevraagd beleidsadviezen te kunnen en durven geven.

Interne vertrouwenspersonen zijn vaak loyaal. Loyaal ten opzichte van de school en collega's. Loyaliteit kan een adequate begeleiding van de klager in de weg staan. Interne vertrouwenspersonen kunnen de neiging hebben een aangeklaagde collega over de klacht te informeren. Dat kan leiden tot een vertrouwensbreuk tussen klager en vertrouwenspersoon. Daarom is het belangrijk dat een interne vertrouwenspersoon voor het aanvaarden van de taak, zich hiervan terdege bewust is.

Een interne vertrouwenspersoon heeft de volgende vier basistaken:

- A. Opvang en ondersteuning van de klager bij het schoolintern oplossen van een probleem/conflict omtrent ongewenst gedrag.
- B. Begeleiding van de klager bij de klachtenprocedures.
- C. Voorlichting en preventie.
- D. Gevraagd en ongevraagd adviseren.

De uitwerking van deze vier basistaken bestaat uit de volgende werkzaamheden:

A. Opvang en ondersteuning van de klager

1. De vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor de klager bij klachten over ongewenst gedrag zoals pesten, (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld, discriminatie en racisme.
 - a. De klager kan zich rechtstreeks tot de externe vertrouwenspersoon wenden bij klachten over ongewenst gedrag. (Het is hierbij van belang dat de externe vertrouwenspersoon de redenen achterhaalt waarom het voor de klager niet veilig voelt om binnen de school de klacht neer te leggen.)
 - b. De externe vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers die een klacht hebben. (Dit vanwege mogelijke loyaliteitsconflicten voor een interne vertrouwenspersoon.)
2. Bij andere klachten dan genoemd onder 1, verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar de directeur, c.q. medewerker en geeft daarnaast informatie over de formele klachtbehandeling.
3. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, vraagt door om het probleem helder te krijgen, definieert en registreert de klacht.
 - a. De vertrouwenspersoon vraagt aan de klager hoe hij/zij met de klacht om wil gaan en welke vervolgstap(pen) hij/zij wenst.
 - b. De vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijke vervolgstappen in de klachtenprocedure.
 - c. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de consequenties van de mogelijke vervolgstappen zodat de klager een weloverwogen, bewuste keuze kan maken. Op verzoek van de klager kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren bij het maken van een keuze.
4. De vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken, mits de klacht dit toelaat.
5. Als het mogelijk/wenselijk is kan de vertrouwenspersoon de informele weg met de klager doorlopen of de klager adviseren om dit alsnog te doen.
6. De vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager een gesprek organiseren tussen bij de klacht betrokken partijen en de klager bij dat gesprek vergezellen.

7. De vertrouwenspersoon verwijst de klager - indien noodzakelijk of wenselijk - naar andere begeleiders/instanties.
8. Indien de klacht zich daarvoor leent, gaat de vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.
9. Mocht een gesprek tussen de betrokkenen of een bemiddeling niet helpen of niet mogelijk zijn, dan heeft het de voorkeur om, voordat een klacht formeel wordt ingediend, de directie te betrekken bij een mogelijke oplossing. (Als de directie geen mogelijkheid krijgt om de klacht op te lossen, wordt het voor de klager moeilijk om de 'tekortkomingen van de school' als bewijsmateriaal op te voeren in de verdere klachtenprocedure tenzij de klacht over de directie gaat, of dat de klager zich onveilig voelt bij of onvoldoende vertrouwen heeft in de directie).
10. De vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of de klacht weggenomen is en verleent aan de klager passende nazorg.
11. De vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgafspraken en vervolgstappen. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens beveiligd worden bewaard.
12. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de klager geïnformeerd over welke informatie aan wie verstrekt wordt en met welk doel.

B. Begeleiding van de klager bij de klachtenprocedures

1. De vertrouwenspersoon begeleidt desgewenst de klager bij de verdere klachtenprocedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
2. De vertrouwenspersoon kan tijdens de informele en/of formele klachtbehandeling bij elke stap en op elk moment de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Als de klager een formele klacht (schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie) wil indienen, heeft het de voorkeur de klager aan de externe vertrouwenspersoon over te dragen.

C. Actieve bijdrage leveren aan een veilig schoolklimaat door het geven van voorlichting en organiseren van preventieve activiteiten

1. De vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de vertrouwensfunctie.
2. De vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over ongewenst gedrag en over hoe de school zich inzet om dat te voorkomen.
3. De vertrouwenspersoon adviseert het team en organiseert indien nodig bijeenkomsten voor het team, waarbij het voorkomen van klachten centraal staat. Zoals: signalering van pestgedrag, aandacht voor groepsdynamica, zorgvuldige communicatie met ouders, leerlingen en collega's, e.d.
4. De vertrouwenspersoon organiseert overige preventieve activiteiten om de kwaliteit en de veiligheid van de school te waarborgen en te verbeteren. Zoals: het samenstellen en verspreiden van voorlichtingsmateriaal, voorlichtingsbijeenkomsten over relevante wetgevingen, inschakelen van derden voor opleidingen en trainingen, e.d.

D. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de schoolleiding/het bevoegd gezag over het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag.

1. De vertrouwenspersoon is in staat om uit elke klacht te leren en de leerpunten te vertalen naar preventieve activiteiten die de school veiliger maken.
2. Naar aanleiding van signalen, geruchten en aanwijzingen brengt de vertrouwenspersoon de mogelijk onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag.
3. Indien klagers iets bij de vertrouwenspersoon melden, maar hun naam niet aan een klacht willen verbinden, wacht de vertrouwenspersoon niet tot er een klacht komt, maar brengt de

vertrouwenspersoon zijn/haar vermoeden (zonder de namen van de klagers te noemen) over de onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag. Voorafgaand informeert de vertrouwenspersoon de klager over de vervolgstappen die hij/zij neemt en hoe de anonimiteit van de klager gegarandeerd kan worden.

4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanonimiseerd, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag over zijn/haar werkzaamheden.
5. De vertrouwenspersoon presenteert het jaarverslag persoonlijk aan het bevoegd gezag. Hierbij geeft de vertrouwenspersoon - lerend van de klachten - adviezen om de school (nog) veiliger te maken.

Wettelijke verplichting

1. De vertrouwenspersoon meldt alle vermoedens als hij/zij die heeft of als hij/zij informatie krijgt over een mogelijk zedendelict gepleegd door een medewerker van de school tegen een minderjarige leerling - volgens de wettelijke verplichting- aan het bevoegd gezag.
2. De externe vertrouwenspersoon heeft geen dienstverband met de school en is niet meldplichtig.

Geheimhouding

In de taakomschrijving van de vertrouwenspersoon is niets opgenomen over geheimhouding, om de volgende redenen:

1. De functie vertrouwenspersoon kent geen beroepsgeheim.
2. De geheimhouding uit de model klachtenregeling heeft betrekking op het feit dat de vertrouwenspersoon zorgvuldig moet handelen in geval van klachten en niet zomaar informatie deelt die hem/haar uit hoofde van zijn/haar functie ter ore is gekomen.
3. In sommige gevallen is de interne vertrouwenspersoon wettelijk verplicht melding te maken van een klacht bij het bevoegd gezag.
4. Ouders hebben recht op informatie van de school over hun kinderen tot 18 jaar. Behaalde resultaten (cijfers), verzuim, welzijn en problematisch gedrag op school vallen onder deze informatieplicht. Als leerlingen onder de 18 jaar met hun klacht bij de vertrouwenspersoon aankloppen, worden in de regel de ouders hierover geïnformeerd. Slechts bij hoge uitzondering kan er uitzondering hierop worden gemaakt, bijvoorbeeld als daardoor een verslechtering van de situatie voor de leerling ontstaat. De directeur overlegt hierover vooraf met één van de leden van het College van Bestuur van Albero.

Aangezien men bij klachten en conflicten niet alleen de klacht wil oplossen maar ook de relatie wil herstellen, is elke betrokkene gebaat bij relatieherstel. Hoe sneller en directer (d.w.z. hoe minder tussenpersonen) de oplossing voor de klacht gevonden wordt, des te meer kans heeft het relatieherstel tussen die twee betrokken partijen.

Een manier om aan relatieherstel te werken tussen klager en aangeklaagde, is door middel van bemiddeling. Het is niet de taak van de vertrouwenspersoon om zelf te gaan bemiddelen, omdat de vertrouwenspersoon de begeleider is van de klager, maar hij/zij kan wel bemiddeling organiseren. Bemiddeling is een goede manier om in een vroeg stadium een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen zelf te laten zoeken naar een oplossing voordat het conflict escaleert.

Artikel 2 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school tenminste één interne vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon doet vanuit het netwerk alleen verslag over procedures aan het schoolteam.
3. De directeur wijst een interne vertrouwenspersoon aan. Dit vindt plaats in samenspraak met het schoolteam.
4. De interne vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd advies vragen of geven aan de

directie of het bevoegd gezag.

5. De interne vertrouwenspersoon registreert de informele klacht en het verloop hiervan, zolang de interne vertrouwenspersoon verantwoordelijkheid heeft. Deze verantwoordelijkheid eindigt nadat melding gedaan is bij 1 van de in artikel 2, lid 1 genoemde personen of geledingen.
6. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht.

Artikel 3 Instelling en werkzaamheden netwerk interne vertrouwenspersonen.

1. Alle interne vertrouwenspersonen van Albero vormen een netwerk en komen minstens éénmaal per jaar samen.
2. Doel van het netwerk is:
 - Professionalisering leden.
 - Houden van intervisiegesprekken.
 - Ontwikkelen preventieve activiteiten binnen de scholen.
3. In de Normjaartaak zijn de uren voor de taak 'interne vertrouwenspersoon' herkenbaar opgenomen.
4. De interne vertrouwenspersonen stellen vanuit hun midden een netwerkcoördinator aan en een notulist(e).
5. De coördinator draagt zorg:
 - dat het netwerk bijeen geroepen wordt.
 - dat een agenda wordt opgesteld t.b.v. bijeenkomsten van het netwerk.
 - dat schriftelijk verslag wordt gemaakt van de netwerkbijeenkomsten.
 - dat de notulen van de vergaderingen van de vertrouwenspersonen met het bevoegd gezag worden gedeeld.
6. Een interne vertrouwenspersoon kan bespreekpunten/dilemma's inbrengen die in het netwerk besproken zullen worden.

De externe vertrouwenspersoon

Artikel 4 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten en meldingen van ongewenste omgangsvormen en bij klachten indien deze niet intern kunnen worden opgepakt en/of afgehandeld.
2. Het bevoegd gezag stelt de externe vertrouwenspersoon aan en beëindigt de overeenkomst.
3. Een klacht (zie artikel 1) wordt in principe altijd ingediend bij de interne vertrouwenspersoon. Alleen bij hoge uitzondering (zie pagina 7, A.1.a) kan een klacht rechtstreeks worden ingediend bij de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon kan een klager doorverwijzen naar de in artikel 6, lid 1 genoemde personen of geledingen.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing van de kwestie kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf maar onderzoekt of de kwestie te bemiddelen is en kan hierover adviseren. De externe vertrouwenspersoon staat een melder bij door luisterend oor, advies, begeleiding en ondersteuning. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de melder als deze de gebeurtenis officieel wil melden als een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts signalen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, werkt zorgvuldig en spreekt met de melder in vertrouwen.

7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de soort ontvangen meldingen, signalen en te nemen preventieve maatregelen evenals de overige werkzaamheden.

Begeleider aangeklaagde

Het is een gegeven dat aangeklaagden meer bereid zijn om kritisch naar zichzelf te kijken en hun gedrag corrigeren als er iemand is die hen ook begeleidt. Bovendien, ook een aangeklaagde heeft rechten; recht op informatie, recht op hoor en wederhoor en recht op bijstand. De vertrouwenspersoon kan hiervoor worden ingeschakeld, eventueel ook om te zoeken naar een externe begeleider. In de toekomst is het mogelijk hiervoor intern mensen te scholen d.m.v. de opleiding "Begeleider-beklaagde".

De begeleider van de aangeklaagde kan pas ingeschakeld worden als de klager de klacht 'bekend' maakt. Als een klager stappen wil ondernemen om de klacht op te lossen en wordt de naam van de aangeklaagde bekend, dan kan vanaf dat moment de aangeklaagde geïnformeerd worden over de mogelijkheid om een begeleider in te schakelen.

Met name in de informele fase kan de begeleider voor de aangeklaagde een rol spelen, in de fase waar nog herstel van de relatie mogelijk is. In de formele fase is immers sprake van een semi-juridisch traject. Hier past veel meer een belangenbehartiger dan wel een raadsman of raadvrouw.

Taken begeleider aangeklaagde

1. Staat de aangeklaagde bij gedurende het informele klachttraject.
 - a. Kan de aangeklaagde vergezellen bij een eventueel gesprek met de klager.
 - b. Kan de aangeklaagde vergezellen bij een eventueel bemiddelingsgesprek tussen aangeklaagde en klager.
2. Helpt de aangeklaagde zijn/haar rechten te bewaken in de interne klachtenprocedure, uitgaande van de klachtenregeling.
 - a. Adviseert verslagen te maken van alle gevoerde gesprekken in het kader van het klachtenonderzoek.
 - b. Kan, op verzoek van de aangeklaagde, de gevoerde gesprekken en de daaruit voortvloeiende afspraken registreren.
 - c. Adviseert de aangeklaagde om bewijsstukken te bewaren.
3. Als de klacht formeel bij de klachtencommissie wordt ingediend, wijst de begeleider op mogelijkheid tot ondersteuning via de eigen rechtsbijstandverzekering of via de vakbond.
4. Verwijst de aangeklaagde naar professionele hulpverlening indien gewenst.
5. Adviseert de schoolleiding bij onterechte beschuldiging in het rehabilitatietraject.
6. Begeleidt bij onterechte beschuldiging de aangeklaagde in het rehabilitatietraject.

De klachtencommissie

Artikel 5 Klachtencommissie

1. Albero is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie onderwijs, voor alle scholen van het bevoegd gezag. Wanneer ingediend, onderzoekt de commissie de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
2. De klachtencommissie geeft 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.

3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht bij de behandeling van een klacht.
4. De procedure bij de klachtencommissie en de bijbehorende adressen zijn te vinden op <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/>

De procedure bij het indienen van een klacht

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de Raad van Toezicht (indien het om een klacht gaat betreffende (een lid van) het College van Bestuur); of
 - c. klachtencommissie (zie voor verdere gang van zaken artikel 5).
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) beslist dat deze termijn verlengd wordt.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b). De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt en vermeldt daarbij een termijn van 4 weken.
7. Het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee indien er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag en/of de landelijke klachtencommissie.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of de interne of externe vertrouwenspersoon.
9. Indien de klager tijdens de procedure bij het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 7 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 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herschrijven. 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 en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 8 Hoorzitting

1. Het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) bepaalt plaats en 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 zo snel mogelijk plaats, maar in elk geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) anders bepaalt.
3. Het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) 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.
6. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
7. Het verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen.

Besluitvorming door het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b)

Artikel 9 Oordeel over klacht

1. Binnen 6 weken na de hoorzitting geeft het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht (-onderdelen) en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
2. Tevens vermeldt het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) welke maatregelen naar aanleiding van dat oordeel genomen worden.
3. 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 directeur van de betrokken school.
4. De beslissing als bedoeld in het eerste en tweede 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 (of Raad van Toezicht, art 6 lid 1b) genomen beslissing.

Rehabilitatie

Mocht de aangeklaagde onterecht beschuldigd zijn, dan kan de aangeklaagde klager worden en een klacht indienen tegen de valse klager of tegen de schoolleiding/bevoegd gezag als de aangeklaagde de interne procedure niet juist acht. Daarnaast heeft de aangeklaagde recht op rehabilitatie.

Samen met de beklagde zal er door het bevoegd gezag gekeken worden naar wat nodig is om een rehabilitatie w.o. de reputatieschade te volbrengen. Eventueel kan hiervoor samen met de externe vertrouwenspersoon gezocht worden naar een externe begeleider. Die doorloopt met de beklagde ook het rehabilitatie traject.

Hoofdstuk 3: Slotbepalingen

Artikel 10 Openbaarheid

Het bevoegd gezag publiceert deze klachtenregeling via de website van Albero en in de schoolgidsen wordt hiervan een verwijzing opgenomen.

Artikel 11 Evaluatie

De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, Raad van Toezicht, de interne vertrouwenspersonen, de externe vertrouwenspersoon, en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 12 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg en instemming van de GMR en Raad van Toezicht.

Artikel 13 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Albero".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025.

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 6, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht) anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

Artikel 1 onder d

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

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

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

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

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

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.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon.

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. De

externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 4, tweede lid

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.

Artikel 4, vierde lid

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

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

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de 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 het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, zesde lid

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

Artikel 5

In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie kan het bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

Artikel 5, derde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht), de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht) 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 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.

Artikel 6, vierde 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 6, zesde lid

Het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht) kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. 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 dan wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 6, achtste lid

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

Artikel 6, negende lid

Is de klager de klacht intrekt, kan het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht) 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.

Artikel 7, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het bevoegd gezag (of Raad van Toezicht) anders beslist.

Artikel 8, 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 9

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 9, tweede lid

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

Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.