



# **Klachtenregeling**

**Stichting Voortgezet Onderwijs  
Kennemerland  
(SVOK)  
2021-2025**

**16 november 2021**



# Inhoudsopgave

## Klachtenregeling SVOK

### Inhoud:

Preambule .....	3
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen .....	6
Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten .....	7
Paragraaf 1 Voorfase Klachtindiening .....	7
Paragraaf 2 De contactpersoon .....	7
Paragraaf 3 De externe vertrouwenspersoon .....	8
Paragraaf 4 De Klachtencommissie SVOK.....	9
Paragraaf 5 De procedure bij de klachten .....	10
Paragraaf 6 Besluitvorming door het bevoegd gezag. ....	13
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen .....	14
BIJLAGE 1 Contactgegevens .....	15
BIJLAGE 2 Artikelsgewijze toelichting.....	16



## Preambule

### Waarom een klachtenregeling?

Sinds de inwerkingtreding van de zogenaamde “Kwaliteitswet” (1998) zijn schoolbesturen in het Voortgezet Onderwijs (VO) verplicht een klachtenregeling te hebben (artikel 24b Wet op het voortgezet onderwijs (wvo)). Daarnaast biedt een heldere en duidelijk klachtenprocedure SVOK een kans om de kwaliteit van het onderwijs en de schoolorganisatie te verbeteren. Klachten kunnen namelijk startpunt zijn van verbeteringen in de dienstverlening.

Het klachtrecht heeft volgens de wetgever een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Het kan eraan bijdragen dat er een klimaat heerst waarbij onvrede op de school aan de orde komt en de school maatregelen ter verbetering kan treffen. Op die manier is de klachtenregeling een schakel in het kwaliteitsbeleid van scholen.

### Wat is een klacht?

Een klacht is formeel altijd “een uiting van ontevredenheid (conflict)” over de dienstverlening van een organisatie of daarbij betrokken personen. Een heldere klachtenregeling helpt betrokken personen om hun ontevredenheid op formele wijze te uiten. Klachten kunnen gaan over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door (een lid van) het bevoegd gezag, (een lid van) de directie, (een lid van) het personeel of een persoon die op één andere manier functioneel betrokken is bij de school.

Een klacht dient raakvlakken te hebben met de kwaliteit van het onderwijs en gedragingen of beslissingen waarover wordt geklaagd moeten de klager in ieder geval individueel hebben getroffen. Verder is deze klachtenregeling alleen van toepassing als er geen andere, meer specifieke proceduremogelijkheid openstaat. De klachtenregeling voorziet bijvoorbeeld niet in:

- het beslechten van conflicten over beslissingen met rechtspositionele gevolgen. Daarvoor kan klager bijvoorbeeld terecht bij de Commissie van Beroep funderend onderwijs of bij de landelijke bezwarencommissie functiewaardering;
- klachten van leerlingen die volgens het examenreglement thuishoren bij de Central Examencommissie of Commissie van Beroep Examens;
- klachten over de medezeggenschap die thuishoren bij de Landelijke Commissie voor geschillen VMS;
- klachten en/of bezwaar met betrekking tot het wel of niet toekennen van passend onderwijs. Daarvoor kan de klager terecht bij de Landelijke Bezwaarcommissie Toelaatbaarheidsverklaring.

Niet alle incidenten zullen leiden tot een klachtenprocedure. Een klacht wordt binnen onze scholen bij voorkeur daar opgelost waar ze is ontstaan namelijk op de scholen zelf en via de bestaande communicatielijnen zoals: docenten, mentoren, teamleiders, contactpersonen of mogelijk de directie van een SVOK-school. Daarnaast is er altijd verwijzing mogelijk naar de externe vertrouwenspersoon. Leidt deze route niet tot een voor de klager bevredigende oplossing, dan is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan of het bevoegd gezag (College van Bestuur) van SVOK of aan de Klachtencommissie SVOK.

### Algemene Klachtenregeling SVOK

SVOK doet er alles aan om ervoor te zorgen dat leerlingen, ouders of medewerkers zich prettig en veilig voelen in onze schoolomgeving. Mocht dat niet het geval zijn, dan helpt deze klachtenregeling om tot een mogelijke oplossing te komen. In alle gevallen is het belangrijk om eerst contact op te nemen met



de docent of de mentor. Ook kan er contact worden opgenomen met de teamleider of directeur van de school. Is dit niet afdoende dan kan klager terecht bij de:

### **Contactpersoon**

De contactpersoon is een door de directeur van de school aangestelde en in de schoolgids en op de website vermelde medewerker(s) tot wie leerlingen, ouders of medewerkers zich kunnen wenden als er sprake is van een conflict (klacht) ten aanzien van mogelijk onrechtvaardig handelen. De contactpersoon bekijkt samen met klager langs welke weg de klacht mogelijk kan worden opgelost. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de contactpersoon helpen bij het zoeken naar de juiste weg zoals bijvoorbeeld verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon of mogelijk de Klachtencommissie SVOK. De contactpersoon lost dus inhoudelijk geen problemen op maar helpt in het proces om tot een oplossing te komen.

### **Externe vertrouwenspersoon**

Eén van de personen die kunnen helpen bij een klacht of waarnaar verwezen kan worden door de contactpersoon is de externe vertrouwenspersoon. Deze heeft geen binding met SVOK maar geniet wel het vertrouwen van SVOK vanwege aanwezige kennis, ervaring en deskundigheid in klachtenprocedures. Met name als het gaat om seksuele intimidatie, discriminatie, verbale of fysieke agressie, pesten of een mogelijk zedenmisdrijf hecht SVOK aan de inzet van deze externe vertrouwenspersoon. Deze onderzoekt, bemiddelt, verwijst en/of adviseert ten aanzien van de klacht en brengt daarover verslag uit aan de voorzitter van College van Bestuur. SVOK is wettelijk verplicht werknemers en leerlingen te beschermen tegen agressie, geweld, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, pesten en discriminatie.

De externe vertrouwenspersoon speelt hierin een belangrijke rol. Desgewenst begeleidt hij de klager bij de verdere procedure.

Bij het vermoeden van een mogelijk zedenmisdrijf geldt een meldplicht aan het bevoegd gezag. Deze zal na melding contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon voor advies en via deze met de vertrouwensinspecteur en/of politie of justitie in geval van een strafbaar feit. De meldplicht ligt bij het Bevoegd Gezag.

### **Klachtencommissie SVOK**

Nieuw in de klachtenregeling van 2021 is de instelling van een Klachtencommissie SVOK. De Klachtencommissie SVOK onderzoekt op verzoek van het bevoegd gezag klachten en brengt op grond daarvan een niet-bindend advies uit aan het bevoegd gezag. In de regel wordt deze commissie ingeschakeld als een interne afhandeling op de school zelf niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

Elk lid van de Klachtencommissie is integer en volstrekt onafhankelijk ten opzichte van de andere leden van de Klachtencommissie, de leden van het College van Bestuur en deelbelangen binnen SVOK en heeft op generlei wijze een direct of indirect belang binnen de stichting of binnen de scholen van de stichting, waaronder mede worden begrepen nauwe (familie)relaties met externe toezichthouders, personeelsleden of leerlingen. Personen die lid zijn of zijn geweest van het College van Bestuur of het Management Team van een van de scholen van de stichting kunnen geen deel uitmaken van de Klachtencommissie. Als er twijfel is over de onafhankelijkheid van een te benoemen lid van de Klachtencommissie, heeft de GMR de mogelijkheid, zich daartegen te verzetten, door middel van een vetorecht.

De commissie is gerechtigd onderzoek te doen in de scholen en heeft de mogelijkheid om door middel van hoorzittingen hoor- en wederhoor toe te passen.

Na doorlopen van de procedure is een uitspraak van het bevoegd gezag bindend. De rest van dit document is een uitwerking van de klachtenregeling.



## **Zorgvuldigheid**

Klachten en de afhandeling ervan bij SVOK zijn -gelukkig maar- voor alle betrokkenen geen alledaagse aangelegenheden. Bij de behandeling van klachten op ieder niveau is een correcte, onafhankelijke en zorgvuldige afhandeling een eerste vereiste. Het is daarom van essentieel belang dat de in deze klachtenregeling beschreven procedures nauwlettend en correct worden nageleefd. Op deze manier kan de objectiviteit en de transparantie van de behandeling worden gewaarborgd.

## **Verslaglegging**

Een goede verslaglegging is essentieel voor een zorgvuldige klachtafhandeling. Alle verslagen die opgenomen worden in een dossier moeten aan een aantal basisvoorwaarden voldoen (zoals vermelding van datum, namen en functies van de aanwezigen). Beschrijvingen die erin opgenomen worden, dienen objectief/neutral te zijn. Verslagen behoren voor ondertekening “voor gezien” aan de betrokkenen te worden aangeboden. Eventuele opmerkingen en/of aanvullingen (‘andere zienswijze’) bij het verslag worden eveneens in het dossier opgenomen.

## **Medezeggenschap**

De wetgever kent rond de totstandkoming van een klachtenregeling aan de medezeggenschapsorganen rechten toe. De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) SVOK heeft op grond van artikel 10 lid 1 sub g Wet medezeggenschap op scholen (wms) instemmingsbevoegdheid op de klachtenregeling. Op 16 november 2021 heeft de GMR SVOK ingestemd met deze klachtenregeling.

## **Publicatie**

De klachtenregeling wordt voor een ieder toegankelijk geplaatst op de portal en de website. In de schoolgids wordt naar deze klachtenregeling verwezen. Bovendien wordt naast deze officiële klachtenregeling een korte versie gepubliceerd met een eenvoudige versie van de klachtenroute SVOK.

W. Baumfalk

Voorzitter College van Bestuur SVOK



# Klachtenregeling SVOK

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. Bevoegd gezag: de Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (de rechtspersoon) vertegenwoordigd door het College van Bestuur (CvB);
- c. Directeur: directeur die de dagelijkse leiding heeft over een vestiging;
- d. Directie: dagelijkse leiding van een vestiging.;
- e. Vestiging: een door het bevoegd gezag aangewezen organisatie-eenheid, een vestiging kan in één of meer gebouwen gehuisvest zijn;
- f. Klager: een (oud-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud)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 instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend<sup>1</sup>;
- g. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door verweerder<sup>2</sup>;
- h. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur, of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend<sup>3</sup>;
- i. Contactpersoon: functionaris als bedoeld in artikel 3;
- j. Externe vertrouwenspersoon: functionaris als bedoeld in artikel 4;
- k. Klachtencommissie SVOK: de Klachtencommissie SVOK Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK) als bedoeld in artikel 5 en 6;
- l. Benoemingsadviescommissie: commissie als bedoeld in artikel 4 lid 2, een door het bevoegd gezag ingestelde commissie bestaande die met een voordracht voor een externe vertrouwenspersoon komt;
- m. BOO (Bestuurlijk Overleg Orgaan): gezamenlijke directeuren van de afzonderlijke vestigingen;
- n. Medezeggenschapsorganen: in het kader van dit reglement de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR);

---

<sup>1</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>2</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>3</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)



## Hoofdstuk 2      Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1      Voorfase Klachtindiening

#### **Artikel 2 Voorfase klachtindiening**

1. Een klager neemt in eerste instantie contact op met degene die de aanleiding vormt tot de klacht, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
2. De klager kan de klacht ook bespreken met de contactpersoon, de voor de vestiging verantwoordelijke directeur of de externe vertrouwenspersoon.
3. Indien de klacht daarmee niet naar tevredenheid van klager is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie SVOK als bedoeld in paragraaf 4.

### Paragraaf 2      De contactpersoon<sup>4</sup>

#### **Artikel 3 De contactpersoon<sup>5</sup>**

1. Op iedere vestiging zijn minimaal twee contactpersonen aanwezig, bij voorkeur een vrouw en een man, die de klager adviseren, desgewenst begeleiden in de verdere klachtenprocedure en eventueel verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De directeur van de vestiging wijst de contactpersonen aan. De contactpersoon ontvangt bij aanstelling een aanstellingsbrief waarin de werkzaamheden geformaliseerd zijn.
3. De taken van de contactpersoon zijn vastgelegd in de 'profielchets contactpersoon' en wordt in uren gefaciliteerd door de vestiging, vastgelegd in het takenoverzicht (Foleta) van de betreffende medewerker.
4. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht. Deze vervallen niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.
5. De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur.
6. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
7. De contactpersoon brengt jaarlijks, om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen, een schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit aan de directeur. De directeur zorgt ervoor, dat dit verslag aan het bevoegd gezag wordt gezonden.
8. De contactpersonen van de verschillende vestigingen komen jaarlijks minimaal twee dagdelen samen met de externe vertrouwenspersoon om afspraken te maken op het gebied van deskundigheidsbevordering, scholing en onderlinge afstemming.

---

<sup>4</sup> Voor de contactgegevens van de contactpersonen, zie de schoolgids/informatiegids van de betreffende vestiging.

<sup>5</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)



## Paragraaf 3 De externe vertrouwenspersoon<sup>6</sup>

### Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon<sup>7</sup>

1. Het bevoegd gezag beschikt over een externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt voor alle bij de Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland betrokken personen. Indien zowel klager als verweerder een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon beslist deze hoe verder te handelen.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie<sup>8</sup>.
3. De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn vastgelegd in de 'profielschets externe vertrouwenspersoon'.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing van de klacht kan worden bereikt.<sup>9</sup>
5. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
6. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager de ouders/verzorgers door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld van de klacht, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
6. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag of de directeur.
8. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag of de directeur te nemen besluiten<sup>10</sup>.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in acht. Deze vervallen niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag.
11. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, om inzicht te geven in de omvang, aard en het resultaat van de bij hem aanhangig gemaakte problemen, een schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag draagt ervoor zorg dat dit verslag aan de directeuren wordt gezonden.
13. De externe vertrouwenspersoon en de contactpersonen van de verschillende vestigingen komen minimaal twee dagdelen per schooljaar samen in het kader van deskundigheidsbevordering, scholing en onderlinge afstemming.

---

<sup>6</sup> Voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon, zie bijlage 1.

<sup>7</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>8</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>9</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>10</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)





## Paragraaf 4 De Klachtencommissie SVOK

### Artikel 5 De Klachtencommissie SVOK

1. Er is een Klachtencommissie SVOK voor alle scholen van SVOK ingesteld door het bevoegd gezag.
2. De Klachtencommissie SVOK onderzoekt op verzoek van het bevoegd gezag klachten en brengt op grond daarvan een niet-bindend advies uit aan het bevoegd gezag<sup>11</sup>.
3. De Klachtencommissie SVOK geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. te nemen beleidsbeslissingen in relatie tot de klacht.
4. De leden van Klachtencommissie SVOK en de ambtelijk secretaris nemen, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht bij de behandeling van een klacht. Deze vervallen niet nadat betrokkenen de taak als lid van de Klachtencommissie SVOK hebben beëindigd.
5. De Klachtencommissie SVOK brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanonimiseerd en schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Het bevoegd gezag draagt ervoor zorg, dat dit verslag aan de directeuren wordt gezonden.

### Artikel 6 Samenstelling Klachtencommissie SVOK

1. De Klachtencommissie SVOK bestaat tenminste uit drie leden (een voorzitter en twee leden). Elk lid van de Klachtencommissie is integer en volstrekt onafhankelijk ten opzichte van de andere leden van de Klachtencommissie, de leden van het College van Bestuur en deelbelangen binnen SVOK en heeft op generlei wijze een direct of indirect belang binnen de stichting of binnen de scholen van de stichting, waaronder mede worden begrepen nauwe (familie)relaties met externe toezichthouders, personeelsleden of leerlingen. Personen die lid zijn of zijn geweest van het College van Bestuur of het Management Team van een van de scholen van de stichting kunnen geen deel uitmaken van de Klachtencommissie. Als er twijfel is over de onafhankelijkheid van een te benoemen lid van de Klachtencommissie, heeft de GMR de mogelijkheid, zich daartegen te verzetten, door middel van een vetorecht. De leden van de klachtencommissie worden ondersteund door een ambtelijk secretaris (zie artikel 6 lid 12 en 13)
2. De leden worden benoemd op voordracht van een benoemingsadviescommissie waarvan in ieder geval deel uitmaken de vz CvB en een lid van de GMR. De GMR heeft recht op een bindende voordracht voor één lid, de vz CvB voor zowel de voorzitter van de klachtencommissie en het andere lid.
3. De leden worden benoemd, geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag.
4. De Klachtencommissie SVOK is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig (juridisch, onderwijskundig, HR) moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
5. De leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar en zijn bij het verstrijken daarvan terstond herbenoembaar tot een maximum van in totaal acht jaar.
6. Het lidmaatschap eindigt:
  - a. bij het einde van de zittingsduur;
  - b. bij ontslag door het bevoegd gezag op eigen verzoek;
  - c. bij overlijden;
7. Een lid zal worden ontslagen uit zijn functie als het, uit hoofde van ziekte of gebreken, blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen. Alvorens dit ontslag wordt verleend, zal het lid van dit voornemen tot ontslag in kennis worden gesteld en wordt het in de gelegenheid gesteld zich ter zake te doen horen.

<sup>11</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)



8. Een tussentijdse vacature wordt op de in dit artikel voorgeschreven wijze zo spoedig mogelijk vervuld door benoeming van een nieuw lid voor de resterende zittingsperiode. De nog zitting hebbende leden van de Klachtencommissie SVOK hebben hierin een adviserende rol.
9. Indien een lid van de Klachtencommissie SVOK niet wordt herbenoemd zal betrokkene voor de afhandeling van een reeds in behandeling genomen geschil als commissielid blijven fungeren.
10. Honorering van leden van de Klachtencommissie SVOK geschiedt op declaratiebasis, waarbij een vooraf overeengekomen uurtarief wordt gehanteerd.
11. De kosten van de Klachtencommissie SVOK komen voor rekening van het bevoegd gezag.
12. De Klachtencommissie SVOK wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de Klachtencommissie SVOK.
13. De ambtelijk secretaris wordt door het bevoegd gezag telkens voor een periode van vier jaar aangewezen.

## Paragraaf 5 De procedure bij de klachten

### Artikel 7 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag. Klager doet dit door het sturen van een e-mail naar het e-mailadres [klacht@svok.nl](mailto:klacht@svok.nl).
2. Het bevoegd gezag handelt de klacht zelf af indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling aan de vz Klachtencommissie SVOK, aan klager en verweerder.
3. Het bevoegd gezag kan, al dan niet in overleg met de klager, de klacht ter advisering neerleggen bij de Klachtencommissie SVOK.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of de beslissing te worden ingediend, tenklachtzij het bevoegd gezag of Klachtencommissie SVOK met redenen omkleedt, anders beslist.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een andere functionaris of orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager per direct door naar het bevoegd gezag. De ontvanger is in dat geval tot geheimhouding verplicht.
6. Op een bij de Klachtencommissie SVOK ingediende klacht wordt door de ambtelijk secretaris de datum van ontvangst aangetekend. De ambtelijk secretaris stuurt klager per omgaande een ontvangstbevestiging.
7. De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat de binnengekomen klacht binnen twee werkdagen ter beschikking komt van de leden van de Klachtencommissie SVOK.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de voorzitter van de Klachtencommissie SVOK via de ambtelijk secretaris de klager en de verweerder binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt<sup>12</sup>.
9. De voorzitter van de Klachtencommissie SVOK stelt tevens schriftelijk de directeur/rector van de betreffende vestiging op de hoogte dat de klacht wordt onderzocht door de Klachtencommissie SVOK.
10. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen<sup>13</sup>.
11. De gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die alleen toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

---

<sup>12</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>13</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)



## Artikel 8 Intrekken van de klacht<sup>14</sup>

Indien de klager tijdens de procedure bij de Klachtencommissie SVOK de klacht intrekt, deelt de voorzitter van de Klachtencommissie SVOK dit per omgaande mee aan het bevoegd gezag, de verweerder en de directeur/rector.

## Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt via het e-mailadres [klacht@svok.nl](mailto:klacht@svok.nl) ingediend en komt terecht bij vz CvB, ambtelijk secretaris en vz klachtencommissie.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht, naam verweerder en de betreffende school.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een week te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard<sup>15</sup>.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur/rector gemeld.

## Artikel 10 Ontvankelijkheid

De voorzitter verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien:

- a. ze niet gemotiveerd is;
- b. de verjaringsprocedure niet in acht is genomen, tenzij de Klachtencommissie SVOK op grond van artikel 7 lid 4 anders beslist;
- c. er al een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en deze volgens de procedure is behandeld;
- d. er al een procedure bij een civiele rechter loopt;
- e. er sprake is van een andere voorliggende proceduremogelijkheid waarvan naar het oordeel van de klachtencommissie van klager kan worden gevergd, of had kunnen worden gevergd, om daarvan gebruik te maken;
- f. andere gevallen waarin de klacht onvoldoende raakvlakken heeft met de kwaliteit van onderwijs dan wel wanneer het geen gedragingen of beslissingen betreft die de klager individueel hebben getroffen.

## Artikel 11 Vooronderzoek<sup>16</sup>

De Klachtencommissie SVOK 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 bevoegd gezag vereist.

## Artikel 12 Verweerschrift

1. De verweerder wordt voorafgaand aan de hoorzitting in de gelegenheid gesteld bij de Klachtencommissie SVOK een verweerschrift in te dienen.
2. Dit verweerschrift dient binnen vier werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting bij Klachtencommissie SVOK te zijn ingediend.
3. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie SVOK onverwijld een afschrift aan de klager.

---

<sup>14</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>15</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>16</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)



### **Artikel 13 Hoorzitting door de Klachtencommissie SVOK**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin klager en verweerder tijdens een niet-openbare hoorzitting worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Klachtencommissie SVOK met redenen omkleed aan de klager en de verweerder. Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.
2. De Klachtencommissie SVOK behandelt de klacht mondeling en hoort de klager en verweerder gezamenlijk. Op nadrukkelijk en gemotiveerd verzoek van één der partijen kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Zulks ter beoordeling van de voorzitter.
4. Van het horen kan worden afgezien, indien:
  - a. de klager en de verweerder verklaard hebben geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden;
  - b. voorafgaand aan de hoorzitting volledig aan de klacht tegemoet gekomen wordt.
5. Indien partijen nadere stukken wensen te overleggen, dienen ze deze uiterlijk vier werkdagen voor de hoorzitting aan de Klachtencommissie SVOK te zenden. De ambtelijk secretaris zorgt ervoor dat deze stukken per direct aan de wederpartij worden verzonden. In het geval deze termijn wordt overschreden beslist de Klachtencommissie SVOK over het in behandeling nemen van deze stukken.
6. Partijen kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde mits de namen en hun rol bij het horen minimaal 48 uur voor aanvang van de hoorzitting schriftelijk worden doorgegeven aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie SVOK, die de wederpartij hierover per direct informeert.
7. Partijen kunnen zich tijdens de hoorzitting eventueel en slechts met toestemming van de voorzitter laten vervangen door een gemachtigde. Indien de gemachtigde een partij vervangt, dient hij te beschikken over een getekende volmacht.
8. De voorzitter bepaalt in welke mate het horen van getuigen of deskundigen zinvol is voor een goede beoordeling van de klacht.
9. De Klachtencommissie SVOK kan ambtshalve en/of op verzoek van partijen getuigen, deskundigen en informanten oproepen. Indien zij van deze bevoegdheid gebruik maakt, doet de ambtelijk secretaris hiervan minimaal 48 uur voor aanvang van de hoorzitting mededeling aan partijen.
10. Indien tijdens de hoorzitting blijkt dat een volgende hoorzitting wenselijk dan wel noodzakelijk is, kan de Klachtencommissie SVOK daartoe besluiten. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip.
11. Van de hoorzitting wordt ten behoeve van het verslag een audio-opname gemaakt. Deze opname wordt na afronding en sluiting van het dossier van de drager verwijderd.
12. Van de hoorzitting wordt door de ambtelijk secretaris een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. datum en plaats van het horen;
  - b. de namen en functies van de aanwezigen;
  - c. een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd.
13. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en wordt verzonden aan de bij het horen aanwezige partijen met het verzoek een "voor gezien" getekend exemplaar aan de Klachtencommissie SVOK terug te zenden of door middel van het sturen van een leesbevestiging.
14. Feitelijke onjuistheden in het verslag worden gecorrigeerd. Eventuele opmerkingen bij het verslag worden aan het dossier van de klacht toegevoegd.
15. Indien partijen in het kader van klachtbehandeling in aparte sessies zijn gehoord is het verslag van de andere partij bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie SVOK opvraagbaar. Tenzij naar het gemotiveerde oordeel van de voorzitter het belang van (één der) partijen zich daartegen verzet.
16. Indien verweerder ernstig twijfelt aan de onafhankelijkheid van één van de leden van de Klachtencommissie SVOK bestaat er het recht tot wraking. Tot uiterlijk een week na de zitting kan een dergelijk wrakingsverzoek worden ingediend. De vz van Klachtencommissie SVOK



neemt hierover een beslissing en dient dat verweerder mede. Indien het de vz van de klachtencommissie zelf betreft, beslissen de ander leden.

17. Een lid van de klachtencommissie SVOK kan de voorzitter van de klachtencommissie vragen om verschoning indien hij/zij meent dat zijn/haar onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Indien het de vz van de klachtencommissie zelf betreft beslissen de ander leden.

#### **Artikel 14 Advies van de Klachtencommissie SVOK**

1. De Klachtencommissie SVOK beraadslaat en beslist achter gesloten deuren over het niet-bindend advies. Zij besluit bij meerderheid van stemmen. De ambtelijk secretaris is bij de beraadslaging aanwezig en draagt zorg voor het opstellen van een verslag en het advies.
2. De Klachtencommissie SVOK geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht
3. Het advies dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van het advies wordt vermeld.
4. De Klachtencommissie SVOK kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag of de directeur/rector te treffen maatregelen.
5. De Klachtencommissie SVOK stelt haar advies op schrift en zendt deze binnen een week nadat het horen heeft plaatsgevonden aan het bevoegd gezag, klager en verweerder. Deze termijn kan met een week worden verlengd.

## Paragraaf 6 Besluitvorming door het bevoegd gezag.

#### **Artikel 15 Beslissing op advies van de Klachtencommissie SVOK<sup>17</sup>**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie SVOK deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur/rector en de Klachtencommissie SVOK 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 SVOK, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste twee weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder, de directeur/rector en de Klachtencommissie SVOK.
3. Indien in een beslissing als bedoeld in het eerste lid een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen (bijvoorbeeld de cao vo) meegenomen en wordt het principe van hoor en wederhoor in acht genomen<sup>18</sup>.
4. Indien het Bevoegd Gezag besluit dat op grond van het advies van de Klachtencommissie SVOK een rehabilitatie van verweerder wenselijk of noodzakelijk is, kan het bevoegd gezag in overleg met verweerder een rehabilitatietraject in gang zetten.

<sup>17</sup>Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>18</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)

<sup>19</sup> Zie artikelsgewijze toelichting (bijlage 2)



## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

### Artikel 16 Informeren medezeggenschapsorganen

Het bevoegd gezag informeert op grond van artikel 8 lid 2 sub e Wet (bijlage 6) medezeggenschap op scholen (wms) geanonimiseerd de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad over elk oordeel van de Klachtencommissie SVOK waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die hij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

### Artikel 17 Openbaarheid<sup>19</sup>

1. Het bevoegd gezag draagt zorg voor publicatie van deze regeling via de digitale media (website en/of portal).
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### Artikel 18 Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad geëvalueerd. Na twee jaar vindt er een tussenevaluatie plaats waarna er eventueel tussentijdse bijstellingen plaatsvinden.

### Artikel 19 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met het BOO, de externe vertrouwenspersoon, de Klachtencommissie SVOK en/of de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad.

### Artikel 20 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de klachtenprocedure.
3. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling SVOK".
4. Deze regeling treedt in werking op <datum>.

Het Bevoegd gezag van de Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland heeft deze klachtenregeling vastgesteld op 16 november 2021 na instemming te hebben verkregen van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad.



## BIJLAGE 1

### Contactgegevens

#### **Het bevoegd gezag**

Telefoon: 0251- 258980

E-mail: [w.baumfalk@svok.nl](mailto:w.baumfalk@svok.nl)

Postadres: Postbus 371, 1900AJ Castricum

#### **Externe vertrouwenspersoon**

Mevrouw J. (Jutta) Hoogland / Het Vertrouwensbureau

Telefoon: 085 - 1055 055

E-mail: [algemeen@hetvtb.nl](mailto:algemeen@hetvtb.nl)

Website: <https://hetvtb.nl/>

Postadres: Rijnstraat 63, 8051 HL Hattem

#### **Klachtencommissie SVOK**

Klachtencommissie SVOK

Telefoon: 06-27383852, Claudia van de Peppel - ambtelijk secretaris

Email: [klacht@svok.nl](mailto:klacht@svok.nl)

#### **Vertrouwensinspecteurs**

Telefoon: 0900 111 3 111 (lokaal tarief - alle werkdagen tijdens kantooruren 08.00-17.00 uur)



## BIJLAGE 2 Artikelsgewijze toelichting

### **Artikel 1 onder f**

Ook een oud-leerling of een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige oud-leerling kunnen een klacht in dienen.

Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor het bevoegd gezag en de Klachtencommissie SVOK moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, vierde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de Klachtencommissie SVOK anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten.

### **Artikel 1 onder g**

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen (voor zover niet voorbehouden aan de Commissie van Beroep Examens en betrekking hebbend op bevorderen, doubleren en doorstroming zoals bijvoorbeeld toepassing van het revisiereglement) de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

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

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

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

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

### **Artikel 1 onder h**

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

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een leerling of een ouder. Een leerling of een ouder kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school zoals MR en/of GMR.

### **Artikel 3**

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de vestiging. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de vestiging betrokken partijen. Hij/zij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur/rector.

### **Artikel 3, eerste lid**

Binnen een vestiging zijn twee contactpersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het namelijk drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.





### **Artikel 3, vierde lid**

Hoewel de functie van de contactpersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de contactpersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De contactpersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dussdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Een contactpersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de contactpersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Bovendien valt een contactpersoon onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 3 wvo). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" (artikel 3a wvo) op de contactpersoon van toepassing.

Tevens is de contactpersoon op de hoogte van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en weet hierover de adviseren.

### **Artikel 3, zesde lid**

De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld tenzij hij/zij aantoonbaar disfunctioneert. Deze bescherming is vergelijkbaar met die van leden van de (Gemeenschappelijke) Medezeggenschapsraad.

### **Artikel 3, zevende lid**

Van de contactpersoon wordt verwacht dat er jaarlijks een schriftelijk en geanonimiseerd, verslag komt aan de directeur/rector van de vestiging over de omvang, de aard van de werkzaamheden en de behaalde resultaten. Het verslag is tevens de basis voor het jaarlijkse gesprek met de betreffende directeur/rector van de vestiging.

### **Artikel 4**

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 voeren en op te treden als (pre)mediator.

Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de externe vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De externe vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dussdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Een externe vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.



De "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" (artikel 3a wvo) is eveneens op de externe vertrouwenspersoon van toepassing. Daarnaast is de externe vertrouwenspersoon op de hoogte van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en weet hierover de adviseren.

#### **Artikel 4, tweede lid**

De benoemingsadviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad en het Bestuurlijk Overleg Orgaan (BOO) van SVOK. De externe vertrouwenspersoon wordt op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Het advies van de benoemingsadviescommissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

#### **Artikel 4, vierde lid**

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of de betreffende voor de vestiging verantwoordelijke directeur/rector op te lossen. Als dat niet het geval is, kan alsnog 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 het bevoegd gezag, een melding te doen in het kader van de klokkenluidersregeling 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 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, achtste lid**

De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag of de directie/rectoren naar aanleiding van onderhavige casussen adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 5, tweede lid**

Een uitspraak van de Klachtencommissie SVOK is niet bindend. Het bevoegd gezag zal echter in de regel het advies van de commissie opvolgen.

#### **Artikel 7, vijfde lid**

In de regel is de naam van klager bekend bij verweerder omdat hij/zij alleen zo zich kan voorbereiden op het verweer. De Klachtencommissie SVOK kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de verweerder de klacht sturen, waarin de naam en/of adresgegevens van de klager ontbreken. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de verweerder. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de Klachtencommissie SVOK bekend". De Klachtencommissie SVOK dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

#### **Artikel 7, tiende 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 verweerder geen contact mag hebben met de klager. Dit alles binnen de vigerende regelingen, zoals de CAO-VO en de regeling schorsing en verwijdering. 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 8**

Als de klager een bij de Klachtencommissie SVOK ingediende klacht intrekt, kan de Klachtencommissie SVOK besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de verweerder, bevoegd gezag en de directeur/rector 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 Klachtencommissie SVOK brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 9, derde lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de Klachtencommissie SVOK gemotiveerd anders beslist. Indien een klacht direct bij het bevoegd gezag komt volstaat doorsturen van de klacht naar [klacht@svok.nl](mailto:klacht@svok.nl).

### **Artikel 11**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de Klachtencommissie SVOK gevraagde informatie te verstrekken 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 Klachtencommissie SVOK worden gehoord. De Klachtencommissie SVOK bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

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

### **Artikel 15**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de verweerder op de hoogte van het advies van de Klachtencommissie SVOK, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de Klachtencommissie SVOK, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de verweerder een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Indien de klacht door de Klachtencommissie SVOK ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de Klachtencommissie SVOK.

### **Artikel 15, derde lid**

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

Het bevoegd gezag 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.

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 17**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids, op de portal en de website van de school. De contactgegevens van het bevoegd gezag, de contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie SVOK zijn daar eveneens vindbaar. Ook kan een en ander in een folder/flyer worden opgenomen.