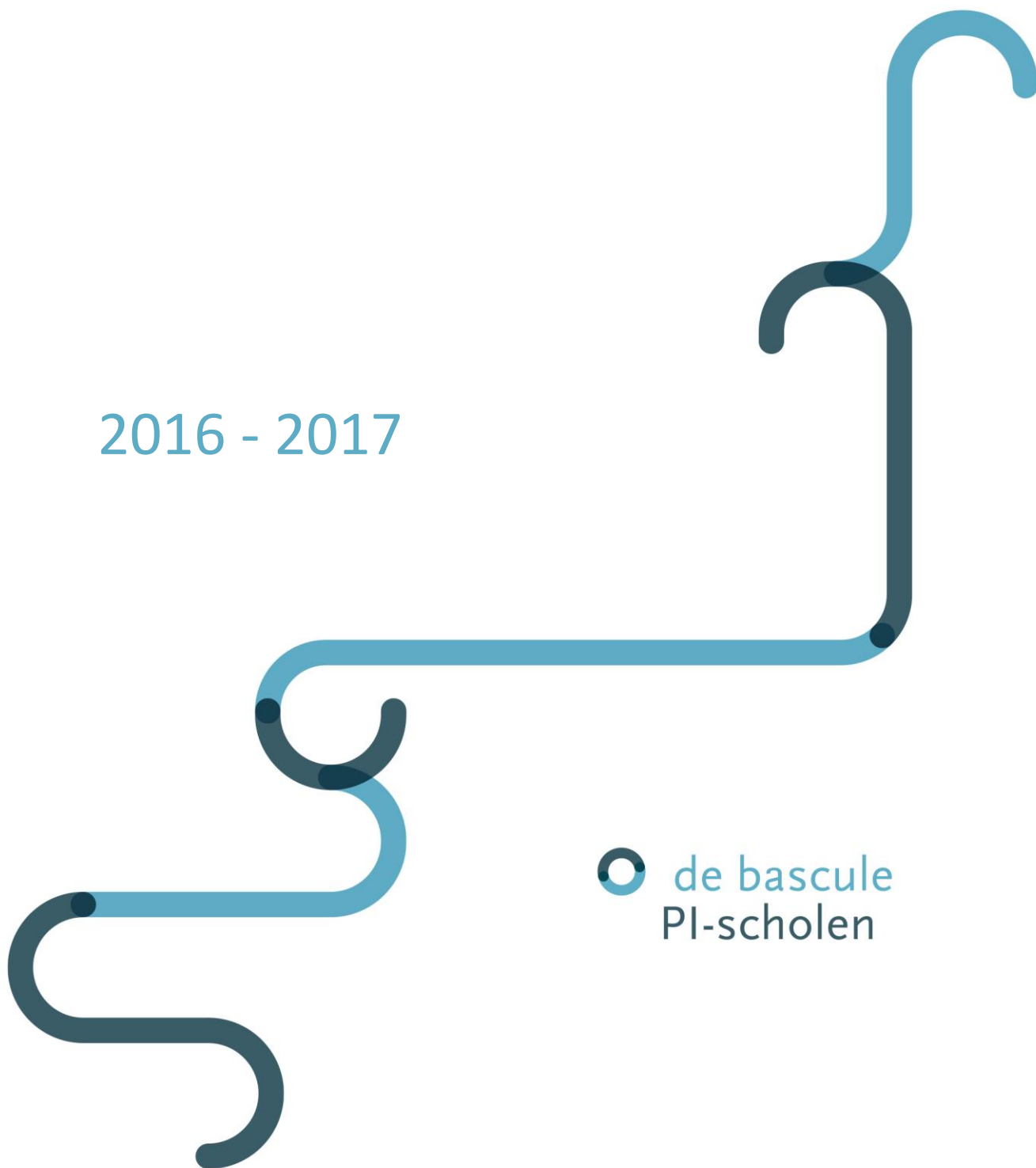


# Klachtenregeling

2016 - 2017



# Klachtenregeling De Bascule PI-scholen

## Inleiding

Op elke school kan iets misgaan, iets fout lopen. Als de school op deze situaties niet adequaat of niet naar verwachting van de klager reageert, kunnen klachten ontstaan. De ervaring leert dat de meeste klachten terug te voeren zijn op communicatie; de klager voelt zich 'niet serieus genomen' of 'niet gehoord'.

Klachten zijn er in verschillende vormen en maten.

Wij hanteren de volgende indeling:

1. klachten over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken;
2. klachten over machtsmisbruik, ongewenst gedrag.

Bij vorm 1 kunnen leerlingen/ouders/personeel in eerste instantie terecht bij de direct betrokkene en daarna de weg volgen in de hiërarchie, tot en met de (adjunct-) directeur. Mocht de directie de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan kan de klager naar het bestuur en/of naar de klachtencommissie stappen. De rol van de vertrouwenspersoon bij deze klachten is zakelijk: informeren en doorverwijzen. De vertrouwenspersoon wijst in die gevallen de klager op het bestaan van de klachtencommissie, legt de procedure uit en geeft de klachtenregeling en de gegevens van de klachtencommissie mee. Echter, een persoonlijke begeleiding blijkt vaak niet nodig te zijn.

Dat is anders bij vorm 2, klachten over machtsmisbruik of ongewenst gedrag. De ervaring leert dat de meeste klagers bij klachten over machtsmisbruik of ongewenst gedrag ondersteuning en begeleiding nodig hebben.

## Klachten

In deze regeling zullen we het uitsluitend hebben over klachten uit de tweede categorie, klachten die betrekking hebben op machtsmisbruik en ongewenst gedrag zoals: pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, racisme en agressie/geweld, waarbij beide betrokken partijen gerelateerd zijn aan de school. Bij deze klachten speelt de vertrouwenspersoon vanaf het eerste gesprek tot en met het afronden van het probleem/de klacht een belangrijke rol. Want 'oplossen' lukt lang niet altijd....

## Klager

Iedereen die bij de school betrokken is kan klagen: leerling, ouder, personeel, stagiair, vrijwilliger.

## Aangeklaagde

Over iedereen die bij de school betrokken is kan geklaagd worden: leerling, ouder, personeel, stagiair, vrijwilliger.

## Klachtencommissie

De commissie die een formele klacht (= schriftelijk ingediend) onderzoekt door hoor en wederhoor en aangeeft of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert vervolgens het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen jegens aangeklaagde, klager en/of school breed.

## Bevoegd gezag

Het bestuur, dat altijd eindverantwoordelijk is en blijft voor de sociale schoolveiligheid van leerlingen en personeel.

### **Contact- en vertrouwenspersoon**

De functionaris bij wie klagers die een klacht hebben over machtsmisbruik/ongewenst gedrag met hun klacht aan kunnen kloppen. Per school wordt een contactpersoon aangesteld. Daarnaast wordt ook een externe vertrouwenspersoon aangesteld. (Voordeel van een contactpersoon is de laagdrempeligheid en de korte lijntjes binnen de school. Vooral voor leerlingen is een interne contactpersoon belangrijk. Zij zullen niet makkelijk naar een externe vertrouwenspersoon toestappen.

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

In de taakomschrijving die per school voor de interne contactpersoon wordt omschreven is in ieder geval opgenomen dat de interne contactpersoon voor dit werk uitsluitend verantwoording hoeft af te leggen aan de raad van bestuur en voor zijn werk rechtsbescherming geniet.

Van de contactpersoon 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 er van 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. Hoe meer aan deze randvoorwaarden wordt voldaan, hoe minder gebruik gemaakt hoeft te worden van een externe vertrouwenspersoon.

### **Wenselijk**

Aangezien men bij klachten en conflicten niet alleen de klacht wil oplossen maar ook de relatie wil herstellen, is elke klager (en aangeklaagde) gebaat bij relatieherstel. Daarom is *het beleid* om eerst te onderzoeken of een klachtoplossing binnen het informele traject (schoolintern) mogelijk is. Hoe sneller en hoe 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.

### **Bemiddeling**

Een manier om aan relatieherstel te werken tussen klager en aangeklaagde, is door middel van bemiddeling. Het is niet de taak van de contact- of vertrouwenspersoon om zelf te gaan bemiddelen, omdat deze 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 te laten zoeken naar een oplossing voordat het conflict escaleert.

### **Taken contact- en vertrouwenspersoon**

Hierin vindt u geen geheimhouding maar wel vertrouwelijkheid omdat:

1. De functie vertrouwenspersoon kent geen wettelijk beroepsgeheim zoals dat geldt voor een arts of advocaat.
2. De geheimhouding uit de modelklachtenregeling 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. Ieder personeelslid van een school, dus ook de contactpersoon is wettelijk verplicht melding te maken van een klacht bij het bevoegd gezag (zie uitleg verderop).
4. Ouders hebben recht op informatie van de school over hun kinderen tot 18 jaar. Als leerlingen onder de 18 jaar met hun klacht bij de vertrouwenspersoon aankloppen, worden in de regel de ouders hierover geïnformeerd. Ouders worden alleen niet geïnformeerd indien bijvoorbeeld een

verslechtering van de situatie voor de leerling ontstaat. De school dient dit goed te registreren, eventueel in voorkomende gevallen ter toetsing voor te leggen aan een externe derde. Om deze redenen is in het takenpakket van de contact- en vertrouwenspersoon zorgvuldigheid opgenomen. Wel 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.

### **Taken van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon**

Een vertrouwenspersoon voor machtsmisbruik/ongewenst gedrag heeft de volgende drie basistaken:

- I. Opvang, ondersteuning en begeleiding van de klager.
- II. Voorlichting en preventie.
- III. Gevraagd en ongevraagd adviseren.

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

#### **I. Opvang, ondersteuning en begeleiding van de klager**

I-1. De contact- en de vertrouwenspersoon zijn het eerste aanspreekpunt voor de klager bij klachten over machtsmisbruik/ongewenst gedrag zoals; pesten, intimidatie, agressie, geweld, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie.

I-1a. Als er een externe vertrouwenspersoon aanwezig is, kan de klager zich rechtstreeks tot de externe vertrouwenspersoon wenden bij klachten over ongewenst gedrag. (Het is van belang dat de externe vertrouwenspersoon de redenen boven tafel krijgt waarom het voor de klager niet veilig voelt om binnen de school de klacht neer te leggen.)

I-1b Het verdient de voorkeur dat de externe vertrouwenspersoon als eerste aanspreekpunt fungeert voor medewerkers die een klacht hebben. Loyaliteit kan een rol hebben bij een klacht.

I-2. Bij andere klachten dan genoemd in I-1, verwijst de contact- vertrouwenspersoon de klager naar de directeur, c.q. leerkracht/docent/mentor en geeft daarnaast informatie over de formele klachtbehandeling.

I-3. De contact- vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, vraagt door om het probleem helder te krijgen, definieert en registreert de klacht.

I-3a. De contact- vertrouwenspersoon vraagt aan de klager hoe hij/zij met de klacht om wil gaan en welke vervolgstap(pen) hij/zij wenst.

I-3b. De contact- vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijke vervolgstappen in de klachtenprocedure. Als iemand een officiële klacht wil indienen wordt verwezen naar de externe vertrouwenspersoon.

I-3c. 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.

I-4. De contact- vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.

I-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.

I-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.

I-7. De contact- vertrouwenspersoon verwijst de klager - indien noodzakelijk of wenselijk - naar andere begeleiders/instanties.

I-8. Indien de klacht van de klager zich daarvoor leent, gaat de contact- vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.

I-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!).

I-10. De vertrouwenspersoon begeleidt desgewenst de klager bij de verdere klachtenprocedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

I-10b. Als de klager een formele klacht (schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie) wil indienen, zal de externe vertrouwenspersoon dit traject begeleiden. vertrouwenspersoon over te dragen.

I-11. De contact- vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of de klacht weggenomen is en verleent aan de klager passende nazorg.

I-12. De contact- vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgspraken en vervolgstappen. Zij zorgen ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens, achter slot en grendel worden bewaard.

I-13. De contact- 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.

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

De vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de vertrouwensfunctie.

1. 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.
2. 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.
3. 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.

## **III. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de schoolleiding/het bevoegd gezag over het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon wacht niet op klachten. Alle situaties die door de vertrouwenspersoon zelf, een schoolmedewerker, een leerling en/of ouder als onveilig ervaren kunnen worden, zijn aanleiding om gevraagd en ongevraagd advies te geven**

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 geanoniseerd, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag over zijn/haar werkzaamheden.
5. De vertrouwenspersoon presenteert het jaarverslag persoonlijk aan het bevoegd gezag en -lerend van de klachten - vergezeld gaande met adviezen om de school - (nog) veiliger te maken.

### **Wettelijke verplichting**

1. De contactpersoon 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.
  - 1a. De externe vertrouwenspersoon heeft geen dienstverband met de school en is niet meldplichting.

### **Procedure bij de klachtencommissie**

Mocht de klacht informeel, intern niet opgelost kunnen worden, dan heeft de klager altijd het recht om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Ook als niet is geprobeerd om een klacht intern op te lossen, kan een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie. Van belang is wel om te weten dat de klachtencommissie in voorkomende gevallen nog eens bekijkt/ onderzoekt/ bevrageet of er niet alsnog tot een interne oplossing kan worden gekomen (relatieherstel) voordat zij een onderzoek starten.

### **De klachtencommissie**

#### **Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden 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.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

### **Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### **De procedure bij de klachtencommissie**

#### **Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Intrekken van de klacht**

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

#### **Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid 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 10 onderwijsdagen te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

### **Vooronderzoek**

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

### **Hoorzitting**

1. De voorzitter 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 plaats binnen 20 onderwijsdagen na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

### **Advies**

7. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
8. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen 20 onderwijsdagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan 20 onderwijsdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
9. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
10. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Quorum**

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

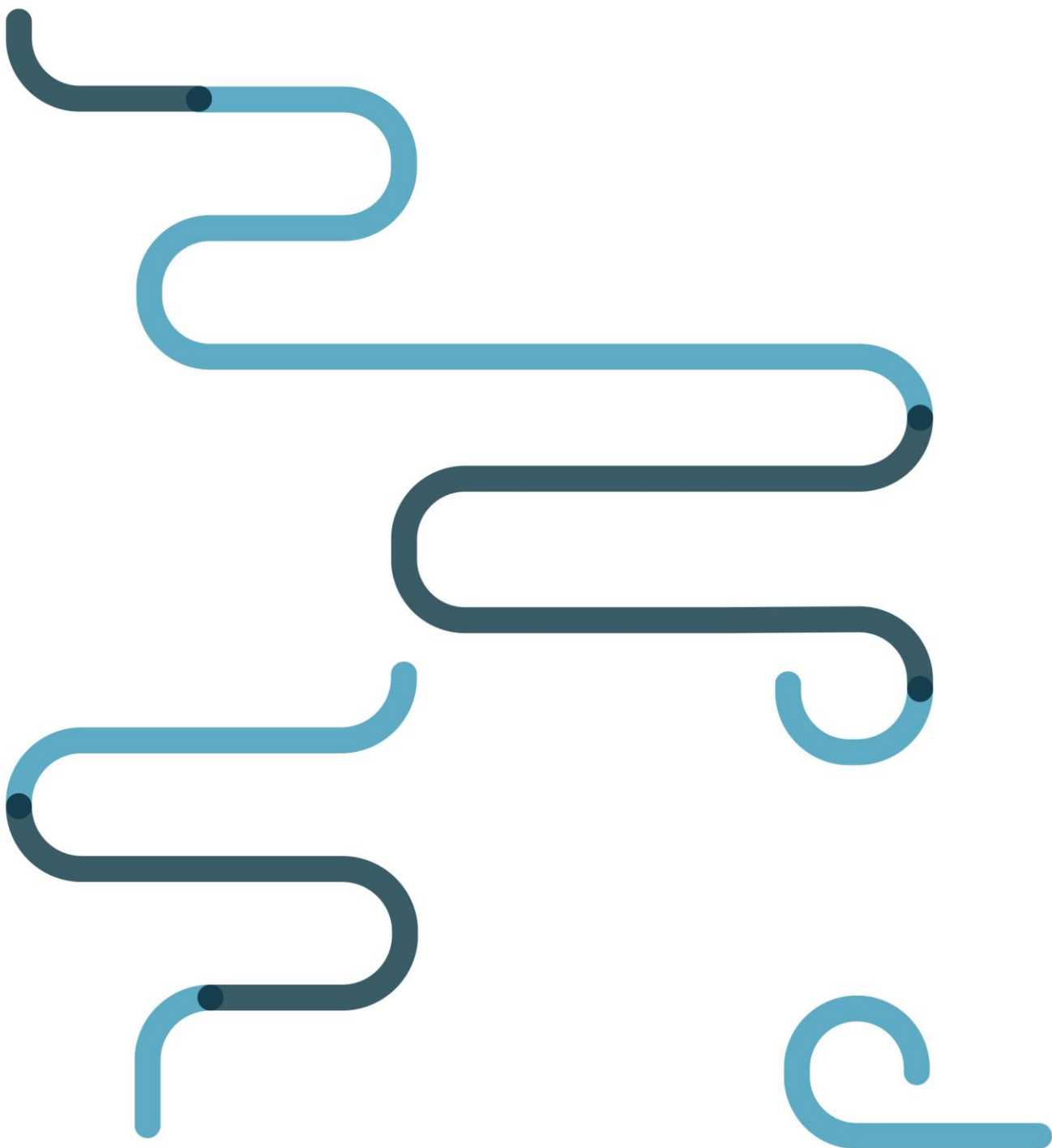
### **Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Dit kan op initiatief van de commissie zelf, dan wel de klager of de aangeklaagde.

### **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 als de aangeklaagde de interne procedure niet juist acht. Daarnaast heeft de aangeklaagde recht op rehabilitatie.





 de bascule  
PI-scholen

Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht

020 890 19 06  
[info@debasculepi-scholen.nl](mailto:info@debasculepi-scholen.nl)  
[www.debasculepi-scholen.nl](http://www.debasculepi-scholen.nl)