

STICHTING

Openbaar Onderwijs

WIJK BIJ DUURSTEDE



*Waar **kindereen** belangrijk zijn!*

Klachtenregeling

INHOUD

INHOUD	2
1 Inleiding	3
2 Begripsbepalingen	4
3 Behandeling van klachten	5
3.1 De contactpersoon	5
3.2 De vertrouwenspersoon	5
3.3 De klachtencommissie	6
3.4 De procedure.....	6
3.5 Besluitvorming door de voorzitter College van Bestuur	7
4 Slotbepalingen.....	8
5 Vaststelling en ondertekening.....	9
Bijlage	10

1 Inleiding

Intentieverklaring van het bestuur, in persoon van de voorzitter College van Bestuur.

Het bestuur van de openbare basisscholen in Wijk bij Duurstede hecht er waarde aan dat de werknemers in een veilig arbeidsklimaat en in een collegiale, respectvolle sfeer kunnen samenwerken. Het bestuur stemt hierop zijn beleid en bestuur voor de scholen af.

Het bestuur hecht er tevens waarde aan dat de leerlingen die de openbare scholen bezoeken, zich kunnen ontwikkelen in een veilige school met een goed pedagogisch klimaat, waarin kinderen leren op een respectvolle manier met elkaar en met volwassenen om te gaan.

Deze noties sluiten aan op de visie op openbaar onderwijs, zoals die verwoord en uitgedragen wordt door zowel het bestuur als de scholen.

Het bevoegd gezag van de openbare scholen in Wijk bij Duurstede gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) stelt de navolgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

2 Begripsbepalingen

Artikel 1

- 1 In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs (WPO), Wet op de expertisecentra (WEC) en de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO);
 - b klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) als bedoeld in artikel 4;
 - c klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) de Raad van Toezicht / voorzitter College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
 - d klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e (interne) contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f (externe) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) de Raad van Toezicht / voorzitter College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

3 Behandeling van klachten

3.1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

- 1 Er is op iedere school ten minste één (interne) contactpersoon, die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon;
- 2 De voorzitter College van Bestuur heeft de benoeming van de contactpersoon gemandateerd aan de directeur van de school. De benoeming vindt jaarlijks plaats in het kader van het taakbeleid.
- 3 De contactpersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op;
- 4 De contactpersoon onderzoekt direct de klacht;
- 5 Afhankelijk van het soort klacht handelt de contactpersoon zelf de klacht af, verwijst de klager door naar de schooldirectie en/of de voorzitter College van Bestuur of verwijst de klager door naar de (externe) vertrouwenspersoon;
- 6 De contactpersoon verwijst bij klachten over ongewenst gedrag altijd door naar de directeur. De directeur stelt de voorzitter College van Bestuur op de hoogte;
- 7 De contactpersoon verleent na doorverwijzing desgewenst nazorg aan de klager;
- 8 De contactpersoon geeft voorlichting en informatie op haar school.

3.2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

- 1 De Stichting beschikt over (externe) vertrouwenspersonen - via de CED groep - die functioneren als aanspreekpunten bij adviezen en klachten. Contactgegevens (externe) vertrouwenspersonen: mevr. D. Gerritsma, email: d.gerritsma@cedgroep.nl en mevr. M. Loukilli-Pruis, email: m.pruis@cedgroep.nl, telefoonnummer: 0346-219777;
- 2 De voorzitter College van Bestuur wijst de vertrouwenspersonen aan;
- 3 De vertrouwenspersoon gaat na of een oplossing kan worden bereikt. Zij begeleidt de klager en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- 4 De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- 5 Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan zij deze ter kennis brengen van de voorzitter College van Bestuur;

- 6 De vertrouwenspersoon informeert de voorzitter College van Bestuur over relevante wet- en regelgeving, en verstrekt gevraagd of ongevraagd advies over de te nemen besluiten;
- 7 De vertrouwenspersoon neemt bij haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
- 8 De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de voorzitter College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

3.3 De klachtencommissie

Artikel 4 Aansluiting bij landelijke klachtencommissie

- 1 De Stichting is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC);
- 2 Zie voor de procedures van de LKC, www.onderwijsgeschillen.nl;

3.4 De procedure

Artikel 5 Indienen van een klacht

- 1 De klager dient de klacht in bij:
 - a de voorzitter College van Bestuur en/of bij;
 - 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 de voorzitter College van Bestuur wordt ingediend, verwijst de voorzitter College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid;
- 4 De voorzitter College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen, indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De voorzitter College van Bestuur 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 de voorzitter College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht;
- 6 De voorzitter College van Bestuur 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 de voorzitter College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt;

- 9 De voorzitter College van Bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie;
- 10 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Inhoud van de klacht

- 1 Een officiële klacht, zoals bedoeld in artikel 5, wordt schriftelijk ingediend en ondertekend;
- 2 De klacht bevat ten minste:
 - a de naam en het adres van de klager;
 - b de dagtekening;
 - c een omschrijving van de klacht;
- 3 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;
- 4 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit gemeld aan de klager, de aangeklaagde, de voorzitter College van Bestuur en de directeur van de betrokken school.

3.5 Besluitvorming door de voorzitter College van Bestuur

Artikel 7 Beslissing op advies

- 1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de voorzitter College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de eventueel gehouden hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten;
- 2 Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de voorzitter College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie;
- 3 De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de voorzitter College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de voorzitter College van Bestuur voorgenomen beslissing.

4 Slotbepalingen

Artikel 8 Openbaarheid

- 1 De voorzitter College van Bestuur legt deze regeling, inclusief het reglement van de LKC, op elke school ter inzage;
- 2 De voorzitter College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling;

Artikel 9 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de voorzitter College van Bestuur en de GMR geëvalueerd.

Artikel 10 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de voorzitter College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11 Overige bepalingen

- 1 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de voorzitter College van Bestuur;
- 2 De procedure om een klacht in te dienen is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl onder het kopje 'klachten';

5 Vaststelling en ondertekening

Door ondertekening wordt akkoord gegaan met de inhoud van deze klachtenregeling.

College van Bestuur

P.G.E. de Kort

Voorzitter College van Bestuur

Datum: 22 januari 2015

Namens de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad

B. van Rijswijk

Voorzitter Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad

Datum: 22 januari 2015

Bijlage

De Koninklijke weg

De meest gebruikelijke klachtroute is hieronder aangegeven, maar de klager beslist over de te volgen route en wie hij aanspreekt. Vaak zal de (interne) contactpersoon in een vroeg stadium worden aangesproken als wegwijzer.

Klager beslist over de te volgen route, behalve bij route 4, waarbij voor personeelsleden de meldplicht geldt en voor het bestuur/bestuurder (= bevoegd gezag) de aangifteplicht.

NB. Voor de route van een arbeidsgeschil geldt geen van deze klachtroutes, maar een geschillenregeling.

1	2	3	4
<p>Klacht van onderwijskundige aard o.a.:</p> <p>Methode, aanpassing programma, toetsing, beoordeling</p>	<p>Klacht van school-organisatorische aard o.a.:</p> <p>Vakanties, vrije dagen, schoolbijdrage, inzetten RT</p>	<p>Klacht over ongewenst gedrag o.a.:</p> <p>Agressie, geweld, racisme, discriminatie, pesten, seksspel leerlingen onderling</p>	<p>Klacht over ongewenst gedrag: seksueel misdrijf/seksuele intimidatie</p> <p>MELDPLICHT voor ieder personeelslid bij <i>vermoeden</i> van seksueel misdrijf met een kind/minderjarige door een personeelslid</p> <p>AANGIFTEPLICHT voor bevoegd gezag bij redelijk <i>vermoeden</i></p>
<p>Gesprek met leerkracht</p>		<p>Gesprek met leerkracht</p>	
<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schoolleiding of bouwcoördinator</p>	<p>Gesprek met schoolleiding of bouwcoördinator</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schoolleiding of bouwcoördinator</p>	<p>Melding aan schoolleiding Informeren slachtoffer/ klager (ouders) en aangeklaagde</p>
<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij College van Bestuur</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij College van Bestuur</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij College van Bestuur</p>	<p>(Mogelijk): Gesprek met interne contactpersoon (eerste opvang; melden bij bestuur/bestuurder en doorverwijzen naar externe vertrouwens-persoon)</p>
<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne contactpersoon</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne contactpersoon en/of klachtmelding(!) bij onderwijsinspecteur</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne contactpersoon</p>	<p>(Indien gewenst): Gesprek met externe vertrouwens-persoon. Bestuur/bestuurder is verplicht tot consultatie vertrouwens-inspecteur</p>
<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwens-persoon</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwens-persoon</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwens-persoon</p>	<p>Aangifte bij justitie/politie (door bevoegd gezag indien het vermoeden een personeelslid betreft)</p>
<p>Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommis-sie</p>	<p>Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommis-sie</p>
<p><i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i></p>	<p><i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i></p>	<p><i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i></p>	<p><i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i></p>

Het stappenplan

Aandachtspunten bij klachtafhandeling

Raadpleeg ook het draaiboek "Moet iedereen het weten?"

1. De voorbereiding

Snel een afspraak maken; er niet met anderen over praten; plaats van gesprek; wie komen; klachtenprocedure doorlezen; telefoonnummers klaarleggen; ken je de leerling/aangeklaagde; informatie inwinnen; gesprekskaart doornemen; logboek klaarleggen; denk aan meld- en aangifteplicht.

2. Het eerste gesprek

Meld- en aangifteplicht aankaarten indien van toepassing.

Luisteren; doorvragen; wat ziet klager als volgende stap; welke actie onderneemt klager; welke steun geef jij; met slachtoffer praten of doorverwijzen; met aangeklaagde praten of doorverwijzen; verslag maken.

3. De vertrouwenspersoon

Melden bij bestuur van seksuele intimidatie met "hands-on"-karakter.

Inschakelen vertrouwenspersoon toelichten aan klager; alternatieven toelichten; procedure toelichten; waar is klager bang voor; toestemming vragen om vertrouwenspersoon/directie in te lichten; alert zijn op nieuwe signalen uit betreffende klas.

4. De directie

Afhankelijk van 3 de directie informeren in overleg met vertrouwenspersoon; of vertrouwens-persoon informeert de directie/bestuur.

5. De roddels

Voorkomen door zorgvuldig handelen; ouders schriftelijk vragen om klachten met jou te bespreken; individuele roddelaars uitnodigen voor gesprek; klager opnieuw uitnodigen voor gesprek, vooral als deze onder roddels lijdt.

6. De formele klacht

Klachtformulier aanreiken/samen met klager invullen; crisisteam formeren; vervolgstappen doornemen en afspraken maken.

7. Het team

Bevoegd gezag/directie informeert team; NB: iedereen moet aanwezig zijn!; belangen klager behartigen en bewaken; overleg over informeren van ouders en de manier waarop; signalen (van seksueel) misbruik toelichten, zodat collega's weten waar ze op kunnen letten; deskundige inschakelen.

8. De ouderavond

Onafhankelijke voorzitter; deskundigen uitnodigen; niet over personen praten (niemand is schuldig tot het bewezen is); bevoegd gezag en team voltallig aanwezig (behalve aange-klaagde); informatie geven over procedure en veiligheid van kinderen; informatie geven over signalen (van seksueel) misbruik en over het praten met je kind daarover; stoom afblazen, verdriet delen; vragen laten stellen; geen alcohol schenken

9. De kinderen

Groepsgesprek met z'n tweeën voeren; deskundigen raadplegen/inschakelen; verbindende elementen benadrukken; aangeven bij wie kinderen terecht kunnen; opvang regelen voor individuele kinderen.

10. De verdere afhandeling van de klacht

Alert blijven op signalen; opvang nieuwe meldingen; opvang ouders en kinderen bij dagelijkse beslommeringen.