

Klachtenregeling

Beleidskader ontwikkelen en vaststellen nieuw beleid			
Periode:	2021-2022	Versienr:	1
Auteur / Eigenaar:	Jeroen Gommers		
Concept:	MT/Directies:	datum besproken: v.1 met positief advies	Datum: 24-03-2021
	GMR:	datum besproken: v.1 en ingestemd	Datum: 24-03-2021
	CvB	datum vastgesteld: v.1	Datum: 24-03-2021
	RVT:	datum besproken: v.1 ter informatie	Datum: 31-03-2021

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
ARTIKEL 1 - BEGRIPSBEPALINGEN	4
ARTIKEL 2. VOORTRAJECT KLACHTINDIENING	4
ARTIKEL 3. AANSTELLING EN TAAK INTERNE CONTACTPERSOON	4
ARTIKEL 4. AANSTELLING EN TAKEN EXTERNE VERTROUWENSPERSOON	4
ARTIKEL 5. OPENBAARHEID	5
ARTIKEL 6. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT	5
ARTIKEL 7. BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET BEVOEGD GEZAG	5
ARTIKEL 8. BESLUITVORMING DOOR HET BEVOEGD GEZAG	5
ARTIKEL 9. INSTELLING EN TAKEN KLACHTENCOMMISSIE	6
ARTIKEL 10. DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE	6
ARTIKEL 11. INFORMEREN MEDEZEGGENSCHAPSRAAD	6
ARTIKEL 12. EVALUATIE	6
ARTIKEL 13. WIJZIGING VAN HET REGLEMENT	6
ARTIKEL 14. OVERIGE BEPALINGEN	6
ADRESSEN	6
KONINKLIJKE ROUTE	7

Inleiding

Overall waar gewerkt wordt, zijn wel eens misverstanden of worden fouten gemaakt. U bent welkom om dergelijke zaken in eerste instantie met de leerkracht van uw kind te bespreken. De leerkracht neemt uw klacht serieus en streeft naar de best mogelijke oplossing. Komt u met de leerkracht niet tot een bevredigend resultaat, dan is een gesprek met de schoolleiding een goede volgende stap. Vrijwel altijd zal hiermee een oplossing worden bereikt.

Elke ouder of kind kan een beroep doen op de contactpersoon (in de school) als er problemen zijn van welke aard dan ook, waar u of uw kind niet met iedereen over durft te praten. Het gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen vervolgstappen gezet zonder uw toestemming. U kunt bij de contactpersoon terecht wanneer er in uw ogen sprake is van machtsmisbruik, zoals (seksuele) intimidatie, pesten, mishandeling, discriminatie, onheuse bejegening, fysiek geweld, inbreuk op de privacy. Het kan echter ook gaan over de didactische, pedagogische en/of organisatorische aanpak van uw kind of de groep waar uw kind in zit.

De contactpersoon behandelt niet zelf de klachten, maar bekijkt samen met u wie er moet worden ingeschakeld om tot de best mogelijke oplossing te komen. Als het nodig mocht zijn, wordt een klacht doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag en/of naar de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (Stichting GCBO).

Stichting Monton is zich bewust van de kracht van de melding of klacht als instrument om kwaliteit steekproefsgewijs te meten en als instrument om verbeterprocessen op te starten. Daarom neemt het bestuur de verantwoordelijkheid op zich om klachten op een professionele en zorgvuldige wijze te behandelen. Bij het onderzoeken van een klacht staat zorgvuldigheid voorop. Hoor- en wederhoor is daarbij een belangrijk element. Bij de behandeling van de klacht wordt niet alleen naar inhoud gekeken, maar ook met name naar de processen die tot de klacht hebben geleid. In de begeleiding en het eventuele advies staan dan ook primair de verbeterpunten en leermomenten centraal. Dit advies komt indien mogelijk tot stand na overleg met de klager en de aangeklaagde.

Met deze regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend maar ook het belang van de schoolorganisatie (een veilig schoolklimaat).

Samenvatting:

1. overleg altijd eerst met de groepsleerkracht van uw kind; bij onvoldoende resultaat
2. overleg met de schoolleiding of
3. overleg met de contactpersoon; bij onvoldoende resultaat
4. inschakeling van de externe vertrouwenspersoon; bij onvoldoende resultaat
5. indiening van de klacht bij het bevoegd gezag; bij onvoldoende resultaat
6. indiening van een klacht bij de Landelijke Stichting GCBO.

Ook is het mogelijk dat u zich rechtstreeks wendt tot één van de externe vertrouwenspersonen. Deze zijn onafhankelijk en door het College van Bestuur van Stichting Monton in overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad aangesteld. Tenslotte is het mogelijk dat u rechtstreeks een klacht indient bij de Stichting GCBO (www.gcbo.nl). Wij adviseren u wel, hierover eerst te overleggen met de externe vertrouwenspersoon. Deze kan u adviseren over de wijze van klachtindiening, maar ook desgewenst samen met u onderzoeken of er nog alternatieven zijn.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: een school vallende onder het bestuur van Stichting Monton.
- b. Bevoegd gezag: het bestuur van Stichting Monton
- c. Klager: iedereen die betrokken is bij de school kan een klacht indienen: personeel, directie, bevoegd gezag of anderszins functioneel bij de school betrokken persoon.
- d. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan tegen wie een klacht is ingediend.
- e. Klacht: een klacht over gedragingen en beslissingen of het nalaten van gedragingen op school en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- f. Interne contactpersoon (ICP'er): de persoon als bedoeld in artikel 3.
- g. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4.
- h. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 9.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de melder het probleem voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Aanstelling en taak interne contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de interne contactpersoon.
3. De interne contactpersoon is binnen de school de aangewezen functionaris voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/verzorgers indien nodig/wenselijk die een probleem willen bespreken, dan wel een klacht hebben. De interne contactpersoon verwijst door naar de externe vertrouwenspersoon en helpt ouders/verzorgers en/of leerlingen eventueel het eerste contact te leggen. Daarnaast heeft de interne contactpersoon een taak op het gebied van het verbeteren van het schoolklimaat en de veiligheid op scholen.
4. De taak van de interne contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of het probleem dan wel de klacht procedureel juist behandeld wordt.
5. De interne contactpersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij alle zaken die hij/zij uit hoofde van de rol/functie verneemt, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet. Deze verplichting houdt niet op te bestaan na beëindiging van de werkzaamheden.
6. De interne contactpersoon is, bij het uitvoeren van werkzaamheden die voortvloeien uit die rol/functie, uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag. Ook ten opzichte van het bevoegd gezag is de interne contactpersoon verplicht tot vertrouwelijkheid, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet.

Artikel 4. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de klager met raad en daad bij het oplossen van het probleem.
3. De externe vertrouwenspersoon kan indien noodzakelijk tips geven bij het zoeken naar een mediator.
4. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over mogelijke routes die de klager kan volgen.

5. De externe vertrouwenspersoon doet geen onderzoek, maar fungeert als aanspreekpunt en verzorgt de eerste opvang en indien nodig nazorg van personen die seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en/of pesten hebben ondergaan of personen die daarvoor worden aangeklaagd. De externe vertrouwenspersoon geeft emotionele en psychologische ondersteuning en adviseert de klager en/of de aangeklaagde.
6. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij alle zaken die hij/zij uit hoofde van de rol/functie verneemt, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet. Deze verplichting houdt niet op te bestaan na beëindiging van de werkzaamheden.
9. De externe vertrouwenspersoon is, bij het uitvoeren van werkzaamheden die voortvloeien uit die rol/functie, uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag. Ook ten opzichte van het bevoegd gezag is de contactpersoon verplicht tot vertrouwelijkheid, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet.

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft; c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft; d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt klager en aangeklaagde welke stappen hij gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag (al dan niet interventie door de externe vertrouwenspersoon) naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 8. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding 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.
2. 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 klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 9. Instelling en taken klachtencommissie

Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor Algemeen Bijzonder Onderwijs. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl.

Artikel 10. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs:
www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 11. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling treedt vanaf 24 maart 2021 in werking.

Adressen

Externe Vertrouwenspersoon voor klachten over ongewenste omgangsvormen en voor klachten van schoolorganisatorische of onderwijskundige aard:

Team Extern Vertrouwenspersonen van de CED Groep
Angela Groen en Hans van Holland
T: 010-4071993
M: evp@cedgroep.nl

Landelijke Klachtencommissie voor Algemeen Bijzonder Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
T: 070-3861697 (09.00 - 16.30 uur)
E: info@gcbo.nl

Koninklijke route

Klacht over schoolorganisatie	Klacht over onderwijskundige zaken	Klacht over ongewenst gedrag op school	Klacht of vermoeden van een zedendelict door een medewerker jegens een minderjarig leerling	Persoonlijke problemen of problemen in de thuissituatie	Huiselijk geweld en kindermishandeling
zoals: lessen, vakanties, ouderbijdrage, schoolgebouw	zoals: toetsing, beoordeling, bestraffing	zoals: pesten, agressie, geweld, radicalisering, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie, homoseksuele intimidatie, communicatie	zoals: aanranding, ontucht, grooming	bijvoorbeeld: depressiviteit, verslaving, eetstoornissen, echtscheiding	bijvoorbeeld: seksueel misbruik, lichamelijke en /of geestelijke mishandeling
Bespreek eerst met: betrokken medewerker	Bespreek eerst met: betrokken medewerker	Bespreek eerst met: betrokken medewerker			
Onvoldoende resultaat?	Onvoldoende resultaat?	Onvoldoende resultaat?			
Bespreek met ↓	contactpersoon/ vertrouwenspersoon	contactpersoon/ vertrouwenspersoon: begeleidt klager bij te nemen stappen. (opnieuw) gesprek klager-aangeklaagde (evt. contactpersoon)	contactpersoon/ vertrouwenspersoon/ aandachtsfunctionaris medewerker van school	contactpersoon/ vertrouwenspersoon	contactpersoon/ vertrouwenspersoon medewerker van de school
	verwijst naar ↓	Indien niet bevredigend: ↓	meldt bij ↓ (meldplicht!)	verwijst naar ↓	verwijst naar ↓
	betreffende persoon	Evt. gesprek/advies externe vertrouwenspersoon		Leerkracht/internbegeleider	
	bouwcoördinator				
schoolleiding	schoolleiding	(opnieuw) gesprek klager-schoolleiding-evt contactpersoon			
		Evt gesprek/advies externe vertrouwenspersoon			
bevoegd gezag (het schoolbestuur)	bevoegd gezag	bevoegd gezag	bevoegd gezag (overlegt met vertrouwensinspectie)	Zorgteam/ schoolmaatschappelijk werk	aandachtsfunctionaris meldcode
klachtencommissie	klachtencommissie	klachtencommissie			
		bij strafbare feiten: politie/justitie	Aangifte bij politie/justitie	Externe hulpverlening	Veilig Thuis