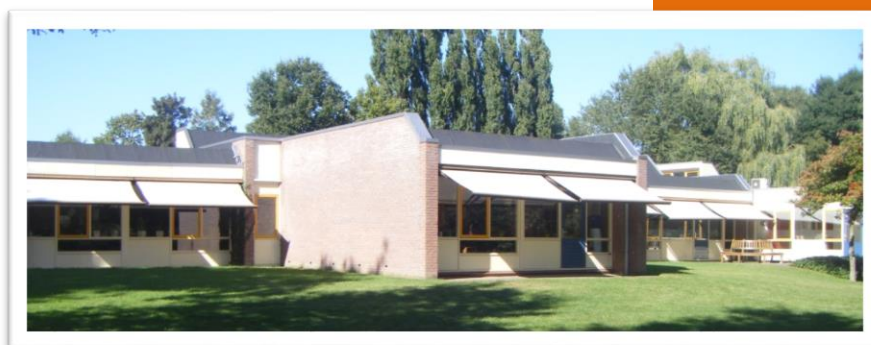




PrO Hardenberg
school voor christelijk praktijkonderwijs

Klachtenregeling

**Stichting voor
Chr. Praktijkonderwijs voor Hardenberg
en omgeving**



Hardenberg, woensdag 29 april 2015

Inleiding

Het handelen van medewerkers, directie en bestuur van de praktijkschool de Hoeksteen is gericht op het creëren van een goede en fijne sfeer op school, waarin leerlingen, medewerkers en ouders elkaar waarderen en serieus nemen. Openheid, transparantie en betrokkenheid zijn hiervoor de kernwoorden en kernwaarden die centraal staan.

Veel kleine en ook grotere problemen kunnen hierdoor opgelost worden voordat ze uitgroeien tot een klacht.

Toch kan het voorkomen dat in de dagelijkse praktijk problemen ontstaan die aanleiding kunnen vormen voor het uiten van een klacht of klachten. Wanneer klager en aangeklaagde elkaar niet kunnen vinden in het bespreken van de klacht of wanneer de klacht dermate ernstig is dat een direct contact tussen klager en aangeklaagde niet wenselijk is, is hulp en bemiddeling door een derde partij noodzakelijk.

Het is van groot belang dat er in alle situaties sprake is van een zorgvuldige en adequate behandeling van de klacht, waarbij zowel klager als aangeklaagde zich zorgvuldig en respectvol behandeld voelen en uiteindelijk alle betrokkenen zich kunnen neerleggen bij de uitkomst.

De stichting en school zijn aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Het is echter zo dat klachten pas door deze landelijke commissie als klacht worden behandeld als duidelijk is dat de klacht eerst binnen de school is behandeld en in tweede instantie door de bestuurder is onderzocht. Pas als die stappen genomen zijn, neemt de landelijke klachtencommissie klachten in behandeling.

Deze klachtenregeling regelt dan ook de behandeling van klachten **binnen** de school en de stichting.

NB Overal waar in deze regeling “hij” wordt gebruikt kan ook “zij” gelezen worden.

Uitgangspunten

De landelijke klachtencommissie hanteert een vijftal categorieën klachten:

1. Communicatie tussen de school en de leerling/ouders/verzorgers;
2. Begeleiding van leer- en gedragsproblemen;
3. Hardhandige aanpak van leerlingen;
4. Seksuele intimidatie van bij de school betrokkenen;
5. De wijze van klachtenbehandeling binnen de school of de bestuurder.

Deze indeling wordt in deze klachtenregeling in grote lijnen overgenomen en in enige mate herschikt. Er ontstaan dan vier clusters:

- A. Klachten betreffende communicatie, begeleiding en schoolbeleid (cat. 1 & 2);
- B. Klachten betreffende agressie, geweld, discriminatie en ander ongewenst gedrag (cat. 3);
- C. Klachten betreffende seksuele intimidatie (cat. 4);
- D. Klachten betreffende de afhandeling van klachten door de school/directie of de bestuurder; dan wel het optreden van de bestuurder (cat. 5).

Klachten die vallen onder cluster A dienen in de eerste plaats met de aangeklaagde besproken te worden. Dat kan een leraar zijn, een mentor, een lid van het onderwijs ondersteunend personeel en dergelijke.

Als het niet lukt om er samen uit te komen dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur van de school.



Lukt het ook hier niet om de klacht bevredigend op te lossen dan kan de klacht worden ingediend bij de bestuurder van de Stichting voor Christelijk Praktijkonderwijs voor Hardenberg en omgeving. De bestuurder behandelt als bevoegd gezag de klacht. Als ook hier de klacht niet bevredigend kan worden opgelost dan kan de klager zich wenden tot de landelijke klachtencommissie.

Klachten die vallen onder cluster B worden gemeld bij de contactpersoon van de school en/of de externe vertrouwenspersoon van de school.

De contactpersoon helpt de klager de weg te vinden naar de externe vertrouwenspersoon. Het staat de klager in deze situatie vrij ook andere personen te vragen als vertrouwenspersoon op te treden. De vertrouwenspersoon neemt -na daartoe gevraagd te zijn door de klager- alleen of samen met de klager contact op met de directeur van de school. In dit gesprek wordt de klacht ingediend en wordt met name gesproken over de te nemen vervolgstappen (wie moet nog meer geïnformeerd worden, rol van vertrouwensinspecteur, politie, vertrouwensarts etc.)

De directeur neemt de klacht in behandeling.

De directeur meldt klachten uit deze categorie altijd aan de bestuurder.

Als de klacht de directeur betreft dan wordt de bestuurder benaderd.

Als de klacht de bestuurder betreft, wordt de voorzitter van de Raad van Toezicht benaderd.

Klachten die vallen onder cluster C worden gemeld bij de contactpersoon van de school en/of de externe vertrouwenspersoon van de school. De contactpersoon helpt de klager de weg te vinden naar de externe vertrouwenspersoon. Het staat de klager in deze situatie vrij ook andere personen te vragen als vertrouwenspersoon op te treden.

De vertrouwenspersoon neemt -na daartoe gevraagd te zijn door de klager- alleen of samen met de klager contact op met de directeur van de school. In dit gesprek wordt de klacht ingediend en wordt met name gesproken over de te nemen vervolgstappen (wie moet nog meer geïnformeerd worden, rol van vertrouwensinspecteur, politie, vertrouwensarts etc.)

De directeur neemt de klacht in behandeling.

De directeur meldt klachten uit deze categorie altijd aan de bestuurder.

Als de klacht de directeur betreft dan wordt de bestuurder benaderd.

Als de klacht de bestuurder betreft, wordt de voorzitter van de Raad van Toezicht benaderd.

Klachten die vallen onder cluster D waar het de wijze van afhandelen door de directeur betreft, worden onderzocht door de bestuurder.

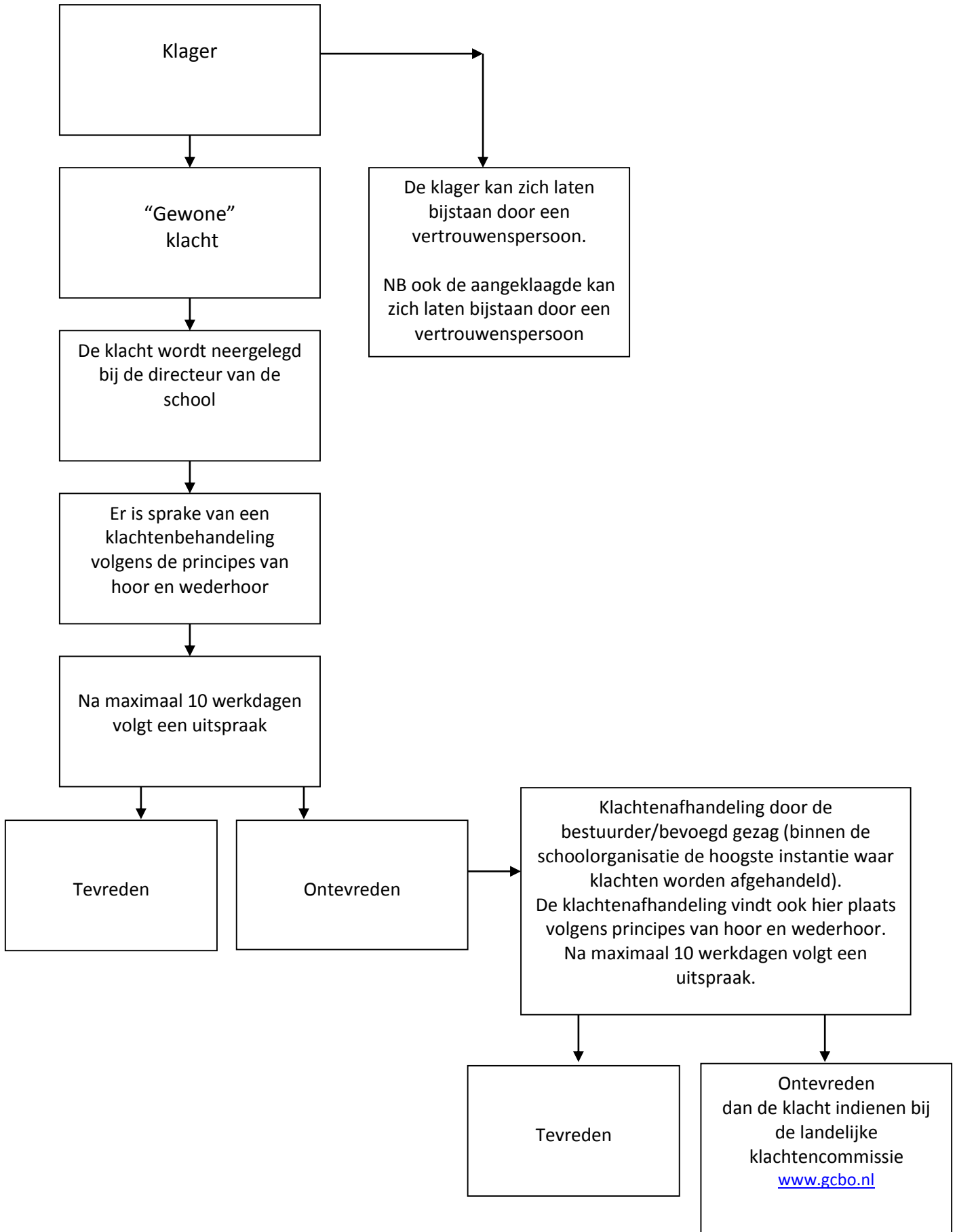
Klachten betreffende de afhandeling van de klacht door de bestuurder worden rechtstreeks ingediend bij de landelijke klachtencommissie.

Om duidelijk te laten zien welke stappen genomen moeten worden bij de behandeling van een klacht zijn er drie schema's gemaakt waarin de te nemen stappen zijn weergegeven.



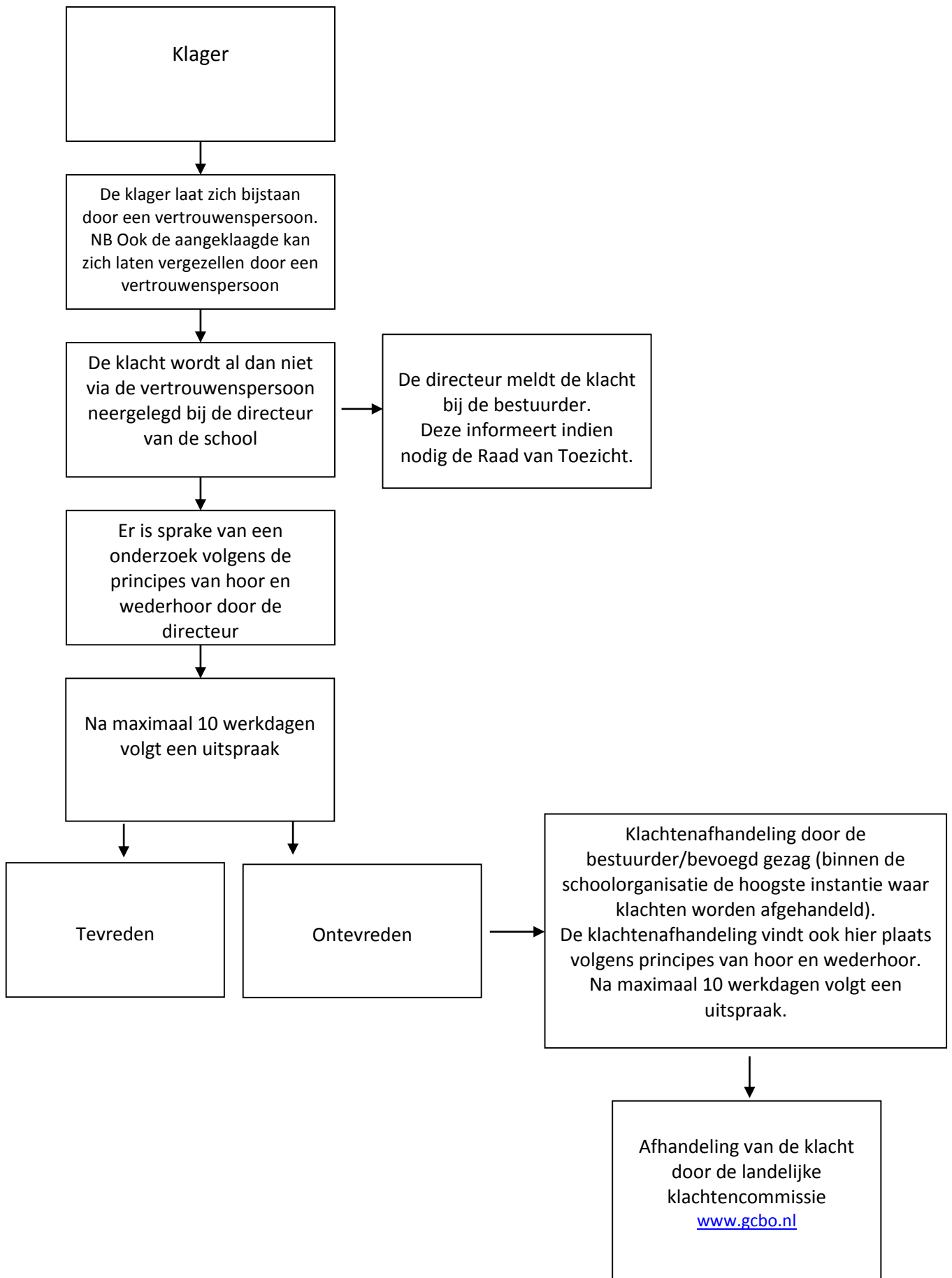
Klachtenafhandeling klachten uit cluster A

Klachten betreffende communicatie, begeleiding en schoolbeleid



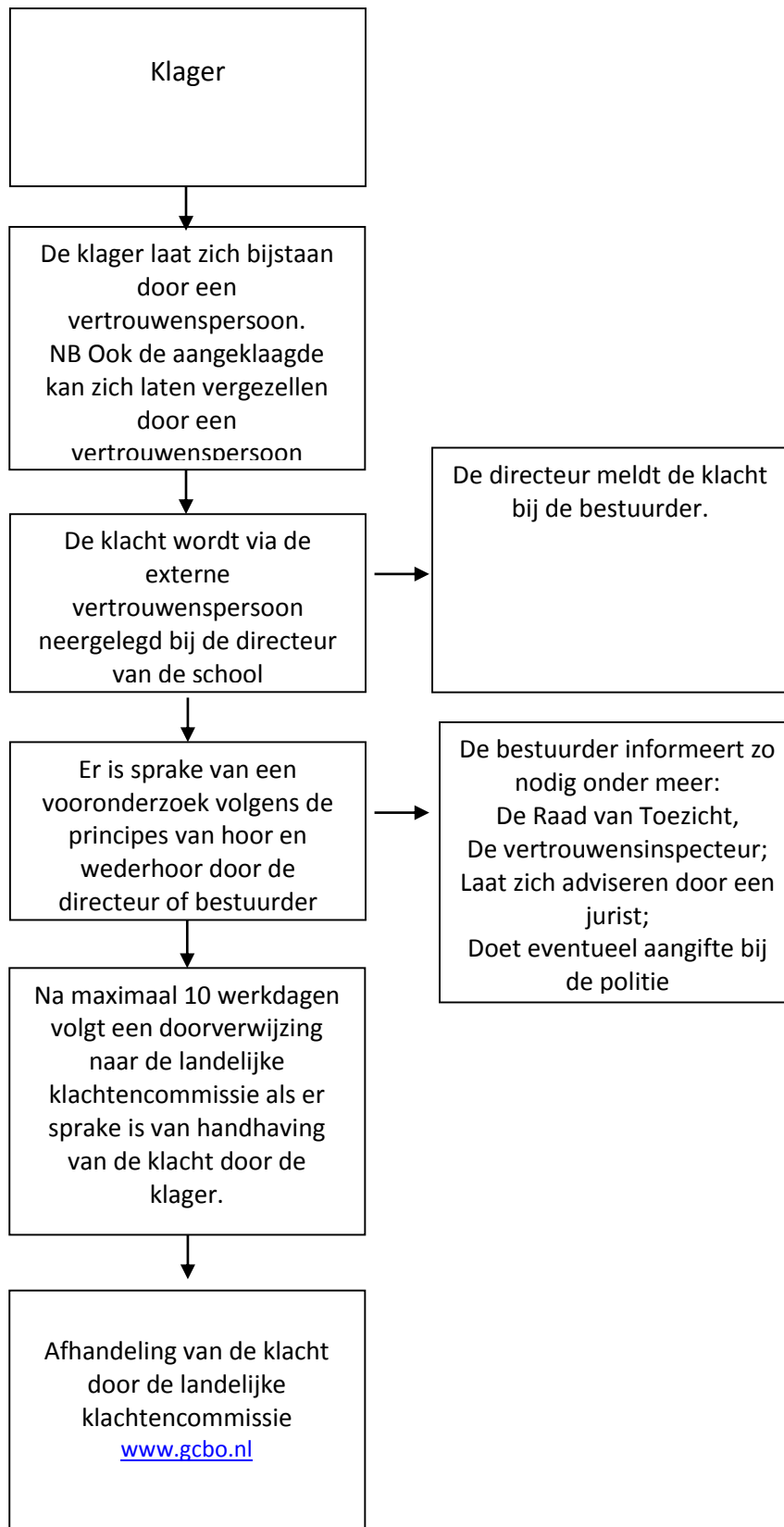
Klachtenafhandeling klachten uit cluster B

Klachten betreffende agressie, geweld, discriminatie en ander ongewenst, bedreigend gedrag



Klachtenafhandeling klachten uit cluster C

Klachten betreffende seksuele intimidatie



Bepalingen van de klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- c. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- d. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- e. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- f. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. Klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie;
- h. Bestuurder(het bevoegd gezag): de bestuurder van de Stichting voor Christelijk Praktijkonderwijs voor Hardenberg en omgeving;
- i. Raad van Toezicht: het toezichthoudend orgaan van de Stichting voor Christelijk Praktijkonderwijs voor Hardenberg en omgeving;
- j. Communicatie school en leerling/ ouders/verzorgers: iedere vorm van mondeling en schriftelijk contact tussen de school of een personeelslid van de school en de leerling/ouders/verzorgers;
- k. Schoolbeleid: het door de school ontwikkeld beleid op elk deelgebied;
- l. Agressie, geweld en pesten op school: het hebben van gedragingen en het nemen van beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld en onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap;
- m. Discriminatie: elke vorm van onrechtvaardig onderscheid als bedoeld in artikel 2 van de Wet Gelijke Behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die tot doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet gelijkheid van de rechten van de mensen 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;
- n. Seksuele intimidatie: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek of 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 betreft- door ouders, voogden of verzorgers van de leerling aangemerkt als ongewenst. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn;
- o. Ongewenst en bedreigend gedrag: elke vorm van gedrag door een ander lid van de schoolgemeenschap die als hinderlijk wordt ervaren.



Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon en de vertrouwenspersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

- a. Er is op de school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon;
- b. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon, de medezeggenschapsraad gehoord hebbende.

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

- a. Er is een door de school aangestelde externe vertrouwenspersoon. De naam van deze vertrouwenspersoon wordt jaarlijks gepubliceerd;
- b. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon, de medezeggenschapsraad gehoord hebbende;
- c. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. De 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;
- d. De vertrouwenspersoon verwijst de klager indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- e. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directeur en/of bestuurder;
- f. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd adviezen over door de directeur en/of bestuurder te nemen besluiten;
- g. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen zijn taak als vertrouwenspersoon heeft neergelegd;
- h. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 2 De indiening en behandeling van klachten

Artikel 4 Algemeen geldende punten

- a. Iedereen die uitmaakt van de school als werkgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel (oud-)leerlingen als ouders, stagiaires, vrijwilligers, en (oud-)personeel;
- b. De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Bij een mondelinge klacht die bij de directeur wordt ingediend, wordt deze vervolgens samen met de klager op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht alsmede de naam van degene tegen wie de klacht wordt ingediend;
- c. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld, tenzij de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist zulks ter beoordeling van de externe vertrouwenspersoon;
- d. Zodra een klacht is ingediend, wordt de aangeklaagde hiervan op de hoogte gesteld door de leidinggevende;



- e. Als een minderjarige leerling als beklaagde wordt aangemerkt dan wordt/worden de ouders/verzorgers daar onverwijld van op de hoogte gesteld door de leidinggevende;
- f. De klager kan op ieder moment in de procedure de klacht intrekken;
- g. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. Hij mag zich ook mondeling verweren al dan niet bijgestaan door een eigen adviseur;
- h. De leidinggevende, bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen, mits dat met de nodige zorgvuldigheid gebeurt en altijd met medeweten van de klager en aangeklaagde;
- i. De leidinggevende bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van de klacht naar een hoger niveau;
- j. De leidinggevende bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle door hem gevoerde gesprekken;
- k. De vertrouwenspersoon zal na een bij hem gemelde klacht, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling een aanvang nemen;
- l. Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert worden verslagen gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum, tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken en verder alle voor de klachtenbehandeling relevante zaken;
- m. De vertrouwenspersoon overlegt als geen eenduidige vervolgstappen voor handen zijn, in algemene zin met de directeur of met de bestuurder. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon, of hij al dan niet de landelijke klachtencommissie zal raadplegen of andere specialisten en eventueel politie en justitie zal inschakelen;
- n. De klager en de aangeklaagde worden in principe afzonderlijk gehoord door degene die de klacht behandelt;
- o. De leidinggevende neemt na alle betrokkenen gehoord te hebben een besluit ten aanzien van de afhandeling van de klacht. Betreft het besluit een voornemen tot een disciplinaire maatregel tegen een personeelslid van de school dan is er sprake van een advies aan de bestuurder. Deze toetst de tot dan toe gevolgde procedure marginaal en gaat over tot uitvoering van het voornemen conform de regelgeving die daarvoor is vastgelegd in de CAO-VO.

Wijkt de bestuurder af van het advies van de leidinggevende dan ligt daar een gemotiveerd besluit aan ten grondslag;

- p. De leidinggevende die de klacht heeft behandeld c.q. de vertrouwenspersoon die de klacht heeft bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen;
- q. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.

Dit dossier bevat in ieder geval:

1. De beschrijving van de klacht
2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht is ingediend
3. De naam van klager tenzij sprake is van een anonieme klacht (zie artikel 4.3)
4. De verslagen van de gevoerde gesprekken
5. Het gemotiveerde besluit van de leidinggevende

Bij doorverwijzing van de klacht naar een hoger niveau wordt het dossier meegegeven. De vertrouwenspersoon houdt zijn eigen dossier. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen.



Paragraaf 3 Klachten betreffende communicatie, begeleiding en schoolbeleid

Artikel 5

Klachten uit deze categorie worden door de klager eerst met de aangeklaagde besproken.

Artikel 6

Indien het bespreken met de aangeklaagde niet leidt tot een bevredigende oplossing of indien er moeten afspraken gemaakt te worden om herhaling te voorkomen dan wordt de klacht voorgelegd aan de directleidinggevende van de aangeklaagde.

Artikel 7

De leidinggevende zal binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht met de behandeling ervan beginnen en daarbij het principe van hoor en wederhoor zorgvuldig toepassen.

Artikel 8

Indien het behandelen van de klacht door de directleidinggevende niet leidt tot een bevredigende oplossing, wordt de klacht ingediend bij de bestuurder.

In al deze gevallen wordt bij de behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor gewerkt aan een bevredigende oplossing van de klacht.

Artikel 9

Als de klager na behandeling van de klacht door de bestuurder geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart dan bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke klachtencommissie.

Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres in de bijlage bij deze regeling.

Paragraaf 4 Klachten betreffende agressie, geweld, discriminatie en ander ongewenst en bedreigend gedrag

Artikel 10

Klachten conform de begripsbepaling op dit punt worden - voordat zij worden ingediend bij de leidinggevende- besproken met de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 11

Na het indienen van de klacht zal de leidinggevende binnen 10 werkdagen een aanvang nemen met de behandeling ervan.

Artikel 12

Indien het behandelen van de klacht door de leidinggevende niet leidt tot een bevredigende oplossing, wordt de klacht ingediend bij de bestuurder.



Artikel 13

Als de klager na behandeling van de klacht door de bestuurder geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart dan bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke klachtencommissie.

Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres in de bijlage bij deze regeling.

Paragraaf 5 Klachten en vermoedens betreffende seksuele intimidatie

Artikel 14

Ieder personeelslid (inclusief de contactpersoon) van de school heeft de plicht om bij een vermoeden van een seksueel misdrijf dit te melden bij de bestuurder/het bevoegd gezag (de wettelijke meldplicht). Medewerkers kunnen zich in geen enkel geval beroepen op een (aangegane) geheimhoudingsplicht.

Artikel 15

De bestuurder neemt onverwijld contact op met de vertrouwensinspecteur, de externe vertrouwenspersoon en stelt de Raad van Toezicht op de hoogte.

De bestuurder overlegt met de vertrouwensinspecteur teneinde deze in de gelegenheid te stellen om te bepalen of er sprake is van een strafbaar feit. Is dat laatste het geval dan doet de bestuurder aangifte.

Artikel 16

Na het indienen van de klacht zal de leidinggevende binnen 10 werkdagen een aanvang nemen met de behandeling ervan. Er is sprake van een vooronderzoek gebaseerd op de principes van hoor en wederhoor.

Artikel 17

Na het vooronderzoek wordt de verdere afhandeling van de klacht, bij handhaving van de klacht door de klager, overgenomen door de landelijke klachtencommissie.

Paragraaf 6 Klachten betreffende de afhandeling van klachten door de directeur of de bestuurder dan wel het optreden van de bestuurder

Artikel 18

1. Een klacht betreffende de wijze van afhandelen van een klacht door de directeur wordt onderzocht door de bestuurder (het bevoegd gezag).
2. Een klacht betreffende het optreden van de bestuurder wordt ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht afhandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 5 t/m 9.

Als de klager geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart, bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke klachtencommissie. Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld in de bijlage.



Paragraaf 7 De rol van de Raad van Toezicht bij de behandeling van klachten

Artikel 19

De Raad van Toezicht is geen partij bij de afhandeling van klachten. Uitsluitend als artikel 18 lid 2 van toepassing is, zal de Raad van Toezicht een klacht in behandeling nemen. Daarbij zal te allen tijde juridisch advies worden ingewonnen.

Hoofdstuk 3 Landelijke externe klachtencommissie

Artikel 20

Als er sprake is van een onbevredigende afhandeling door de school dan wel de bestuurder dan kan de klager zich wenden tot de landelijke klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie hanteert een eigen klachtenprocedure die te vinden is op de website van de commissie (zie bijlage 1 Contactgegevens)

Het adres van de landelijke klachtencommissie is eveneens vermeld in de bijlage.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Paragraaf 1 Openbaarheid

Artikel 21

- a. De bestuurder legt deze klachtenregeling op school ter inzage;
- b. De bestuurder stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Paragraaf 2 Evaluatie

Artikel 22

Deze klachtenregeling wordt binnen vier jaar inwerkingtreding door de bestuurder, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Paragraaf 3 Wijziging van de klachtenregeling

Artikel 23

Deze klachtenregeling kan door de bestuurder worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad.

Paragraaf 4 Overige bepalingen

Artikel 24

- a. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder;
- b. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling PrO Hardenberg Christelijke School voor Praktijkonderwijs";
- c. Deze regeling treedt in werking per 1 augustus 2012.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 november 2012 na instemming van de medezeggenschapsraad.



Bijlage 1

Contactgegevens Landelijke klachtencommissie bijzonder onderwijs

Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Postbus 82324
2508 EH Den Haag
T 070- 3861697
F 070- 3020836
E info@gcbo.nl

Website: www.gcbo.nl

Contactgegevens van de contactpersoon en van de externe vertrouwenspersoon zijn te vinden in de schoolgids en op de website van de school <http://prohardenberg.nl/info/de-school-en-klachten/begeleiding-en-hulp> .

