

Klachtenregeling

1 januari 2010

Inhoud

Klachtenregeling stichting prOo Noord-Veluwe	2
Hoofdstuk 1.....	2
Hoofdstuk 2. - Behandeling van de klachten.....	2
Hoofdstuk 3. - Slotbepalingen.....	5
Artikelsgewijze toelichting	6
Toelichting op de klachtenregeling primair Openbaar onderwijs	10
Taakomschrijving contactpersoon klachtenregeling	12
Stappenplan klachtenprocedure	14

Klachtenregeling stichting prOo Noord-Veluwe

Het bestuur van de Stichting prOo Noord-Veluwe,
gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs,
gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;
stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Hoofdstuk 1.

Artikel 1. Begripsbepalingen.

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs,
 - b. commissie: de commissie 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) het 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. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. 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) 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;
 - h. benoemingsadviescommissie: een door het bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen van ouders/leerlingen, personeel en bestuur.

Hoofdstuk 2. - Behandeling van de klachten.

Artikel 2. Aanstelling en taak contactpersoon.

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directeur, gehoord hebbende het personeelsteam, van de school.
3. In de bijlage bij deze klachtenregeling staan de taken van de schoolcontactpersoon beschreven.

Artikel 3. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.

1. Het bestuur beschikt over tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien de klager hem niet toe staat de andere partij te horen, dan rest de rol van procedurebewaker/gids. De rol van de vertrouwenspersoon wordt door de vertrouwenspersoon kenbaar gemaakt aan de aangeklaagde. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bestuur.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.
7. 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 betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4. Instelling en taken klachtencommissie.

1. Het bestuur is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs, die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bestuur te nemen besluiten.
3. 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5. Indienen van een klacht.

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bestuur; 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 bestuur wordt ingediend, verwijst het bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het 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 naar het bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bestuur deelt de directeur van de betrokken school en aangeklaagde schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bestuur of de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6. 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 5 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 twee weken 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 bestuur en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 7. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het 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 hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing.
4. Indien het advies van de klachtencommissie luidt dat de klacht ongegrond is, kan het bestuur besluiten, in overleg met de aangeklaagde, een rehabilitatieprogramma op te stellen.

Hoofdstuk 3. - Slotbepalingen.

Artikel 8. Openbaarheid.

1. Het bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9. Evaluatie.

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de schoolcontactpersonen, de vertrouwenspersoon, het directeurenberaad en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 10. Wijziging van het reglement.

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. De algemene en artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling primair onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2010.

Het bestuur van de Stichting prOo Noord-Veluwe,

Voorzitter.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, onder c.

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

Artikel 1, onder d.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, 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 2.

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bestuur. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. Indien er twee contactpersonen zijn, heeft het de voorkeur één man en één vrouw te benoemen. Is er één contactpersoon, dan heeft het de voorkeur een vrouw te benoemen.

Artikel 3.

Per bestuur wordt een onafhankelijke vertrouwenspersoon benoemd en per school één of twee contactpersonen. De 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 bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De 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 vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 3, tweede lid.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3, derde lid.

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De 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 de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de 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 vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. De vertrouwenspersoon gaat niet mee naar de hoorzitting van de klachtencommissie en treedt niet op als woordvoerder van de klager.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/ verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bestuur en politie/justitie.

Artikel 4.

De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bestuur gezamenlijk. De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bestuur over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht. Het spreekt voor zich dat het bestuur de commissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen.

Artikel 4, vierde lid.

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bestuur, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadsliden van partijen, alsmede politie en justitie.

Artikel 5, eerste lid.

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bestuur of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet.

Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

In gecompliceerde situaties of als het bestuur ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 5, derde lid.

Indien de klager dit wenst, dient het bestuur aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 5, vierde lid.

Het bestuur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bestuur bepaalt tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bestuur heeft beslist over de klacht.

Artikel 5, achtste lid.

Het bestuur en de klachtencommissie kunnen, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij het bestuur/de klachtencommissie bekend". Zij dienen dan wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 5, negende lid.

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 6, eerste lid.

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bestuur anders beslist.

Artikel 7.

Het bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bestuur, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacy-overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bestuur ongegrond wordt verklaard kan het bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Artikel 7, derde lid.

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in het

Rechtspositiebesluit WPO/WEC en de Algemene Wet Bestuursrecht zijn van toepassing op een besluit van het bestuur van een openbare school voor primair onderwijs.

Het bestuur van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen zijn 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 bestuur 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 bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bestuur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 8.

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de contactpersoon worden in de schoolgids vermeld.

Toelichting op de klachtenregeling primair Openbaar onderwijs

De onderwijswetgeving is per 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd.

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bestuur en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bestuur en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

De voorgelegde regeling is afgeleid van een modelregeling van de Vereniging voor Openbare Scholen. Over de modelregeling is een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties*.

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

De voorgelegde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen om te komen tot één modelklachtenregeling. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bestuur en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 5, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Bijvoorbeeld een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bestuur van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een bestuur van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

*Deze organisaties zijn: ABB/VO, AOB, AVS, BPCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV. Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en WO.

In de regeling wordt gesproken over het bestuur. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bestuur, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de directeur" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bestuur optreedt.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie heeft het bestuur zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie. De benoemingsadviescommissie wordt door het bestuur ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/ leerlingen, personeel en bestuur. De contactpersoon wordt op voorstel van de directeur, gehoord hebbende het personeelsteam, en de vertrouwenspersoon wordt op voorstel van de benoemingsadviescommissie, door het bestuur benoemd. Het bestuur kan afwijken van dit voorstel. Het advies van de commissie wordt als een zwaarwegend advies beschouwd.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Taakomschrijving contactpersoon klachtenregeling.

1. Taakbenaming.

Contactpersoon Klachtenregeling

2a. Doel / plaats van de taak

De contactpersoon heeft tot taak naar de klacht van de leerling of diens ouders/verzorgers te luisteren. De contactpersoon mag vragen of de klacht met de direct betrokkene is besproken. Is dit traject reeds gegaan of wil de klager dit niet, dan wijst de contactpersoon de klager in eerste instantie de weg naar de vertrouwenspersoon. De klager mag zich in ernstige gevallen ook direct tot de klachtencommissie wenden.

2b. Interne en externe contacten.

De contactpersoon is intermediair tussen ouders(leerling), externe vertrouwenspersoon en klachtencommissie.

3a. Taak – inhoud (verantwoordelijkheden / bevoegdheden).

De contactpersoon is voor de uitvoering van de taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het bestuur.

De directeur draagt zorg voor een laagdrempelige bereikbaarheid van de contactpersoon. Het bestuur zorgt voor faciliteiten voor de contactpersoon om zich eventueel te professionaliseren voor de taak. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem/haar in verband met zijn/haar werkzaamheden als contactpersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bestuur, van de klagende ouder(leerling), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de taak als contactpersoon. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn/haar eigenlijke functie anderszins benadeeld worden. De contactpersoon kan van de taak als contactpersoon ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn/haar functioneren als contactpersoon. De contactpersoon die zijn/haar taak wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bestuur en zorgt voor overdracht aan zijn/haar opvolger.

3b. Nadere uitwerking van 3a.

Verder heeft de contactpersoon tot taak:

- Indien een leerling zelf bij de contactpersoon aanklopt betreffende seksuele intimidatie, stelt hij/zij de ouders van de klagende leerling op de hoogte, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten; het informeren van de ouders gebeurt liefst met instemming van de klagende leerling; naarmate de leerling ouder is, is de instemming zwaarwegender;
- In principe zo snel mogelijk doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, uiteraard alleen met instemming van de klagende leerling (of diens ouders);
- Bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;
- De leerling of diens ouders indien gewenst te begeleiden bij het melden van een klacht bij de vertrouwenspersoon of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
- Op verzoek van de externe vertrouwenspersoon kan de contactpersoon gevraagd worden of hij/zij wil observeren of het indienen van een negatieve klacht consequenties heeft voor de klager of andere betrokkenen.

4. Algemeen.

Om de eerste opvang goed te kunnen uitvoeren zal de contactpersoon moeten beschikken over een aantal eigenschappen en kwaliteiten:

- het vertrouwen van de kinderen genieten;
- letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen;
- met kinderen kunnen communiceren;
- een invoelend vermogen, in staat elke klacht serieus te nemen, signalen van kinderen kunnen verstaan;
- met vertrouwelijke informatie kunnen omgaan;
- deskundig zijn op het terrein van opvang en verwijzing.

5. Gedragscode uitvoering werkzaamheden.

ONTVANGST

- een ruimte die de contactpersoon als spreekkamer kan gebruiken
- uitnodigen om te gaan zitten
- iets te drinken aanbieden
- complimenteren voor de komst
- klager serieus nemen
- uitnodigen om te vertellen

GESPREK

- emotionele steun
- wat wilt u op korte / lange termijn
- wat kunt u zelf doen
- wat verwacht u van mij
- wat kan ik voor u doen

- wat zijn de mogelijkheden
- wat zijn de beperkingen
- welke manieren zijn er om met deze klacht om te gaan

- heldere informatie geven over de klachtenregeling
- eventueel adviseren

STAPPEN

- ondersteuning bij het nemen van beslissingen
- stimuleren tot eigen actie

- klager adviseren met
- klager begeleiden naar

- bemiddeling organiseren
- verwijzen
- zorgen voor nazorg
- begeleiding naar schoolleiding en/of klachtencommissie
- met toestemming van de klager de directeur op de hoogte stellen van een melding

- concrete afspraken maken

- registratie

Stappenplan klachtenprocedure

Klager < > Aangeklaagde



Contactpersoon

De contactpersoon hoort de klager en inventariseert bij wie de klager al geweest is om zijn klacht te bespreken. De contactpersoon wijst de klager op de mogelijkheden binnen de school/bestuur * om de klacht/onvrede te bespreken. Als de klager daar al geweest is of aangeeft daar geen behoefte aan te hebben, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.



Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen. Als de klager dat niet wil, dan vervult de vertrouwenspersoon de rol van procedurebewaker/gids in het traject naar de Landelijke Klachtencommissie.



Landelijke Klachtencommissie

- De klachtencommissie stelt, nadat zij besloten heeft de klacht in behandeling te nemen de volgende partijen op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend;
 - a. klager,
 - b. aangeklaagde,
 - c. bestuur.
- Binnen zes weken na dit besluit volgt een hoorzitting.
- Binnen vier weken na de hoorzitting volgt een advies aan het bestuur.



Bestuur Stichting prOo

Het bestuur neemt vier weken na ontvangst van het advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) een besluit en deelt dit mee aan:

- a. klager;
- b. aangeklaagde;
- c. klachtencommissie;
- d. directie school.

Indien er een rechtspositionele maatregel volgt, dan gelden de bepalingen zoals vastgelegd in het Rechtspositiebesluit WPO/WEC en de Algemene Wet Bestuursrecht.

* Het bestuur kan besluiten de klacht zelf af te handelen.