

# **Klachtenregeling**

## **CSG Reggesteyn**

**Opnieuw vastgesteld door het college van bestuur, 20 mei 2008**

**Instemming door de Medezeggenschapsraad, 23 juni 2008**

**Redactionele aanpassingen, 6 juli 2009**

## Klachtenregeling CSG Reggesteyn

1. Inleiding
- 2a Meldplicht
- 2b Contact- en vertrouwenspersoon en de klachtencommissie
3. Wat is een klacht?
4. Procedure
5. Taken en functie van de Contact- en Vertrouwenspersoon.
6. Instelling en taken Landelijke Klachtencommissie van de Besturenraad

### 1. Inleiding

Het klachtenrecht is geregeld in de zogenaamde Kwaliteitswet uit 1998. Het doel van de klachtenrecht was en is zoals de naam van de Kwaliteitswet zegt, de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren middels een goede klachtenregeling. De achterliggende gedachte is dat we van onze fouten kunnen leren. Het klachtenrecht creëert voor betrokkenen mogelijkheden om ongewenste situaties aan de kaak te stellen. Met andere woorden, de klachtenregeling is bedoeld voor mensen die te maken hebben met het onderwijs, met name voor degenen die (al dan niet) beroepshalve proberen te zorgen voor goed en veilig onderwijs richting leerlingen, ouders en medewerkers.

Onderwijs is mensenwerk en waar mensen dagelijks zo intensief met elkaar werken als op een school, gaat er ook wel eens wat fout. Het is belangrijk dat wij horen wanneer er iets fout gaat. Wij kunnen het dan rechtzetten en beter nog: in het vervolg voorkomen! Het is essentieel dat op school een veilige leer- en werkomgeving wordt ervaren. Daar hoort ook bij dat de school een klachtenregeling hanteert. Iedereen die deel uitmaakt van onze scholengemeenschap heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen. Voor goed en veilig onderwijs zijn naast de klachtenregeling en de meldplicht ook gedragsregels en pest-, discriminatie-, geweld- en internetprotocollen van belang.

In deze regeling wordt eerst (kort) ingegaan op de wettelijke meldplicht en de daarbij aansluitende interne meldplicht (par 2.a). Daarna wordt de klachtenregeling uitgewerkt.

### 2a Meldplicht

Medewerkers hebben een (wettelijk verankerde) **meldplicht** wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan een zedendelict ten opzichte van minderjarige leerlingen. Zij moeten dit direct melden aan het bevoegd gezag (college van bestuur). Het bevoegd gezag is verplicht de zaak te melden bij de vertrouwensinspecteur. De meldplicht is ingesteld omdat de relatie medewerker – leerling ongelijk is. De leerling als kwetsbare partij wordt door de meldplicht extra beschermd.

In het geval van seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering spreken wij over **grensoverschrijdend gedrag**. Wanneer een medewerker of vrijwilliger vermoedt of weet dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig maakt aan grensoverschrijdend gedrag dient hij/zij dit direct te melden bij de vestigingsdirecteur. De vestigingsdirecteur informeert het college van bestuur en stelt – na overleg met het college van bestuur – vervolgens een onderzoek in.

## 2b Contact- en vertrouwenspersoon en de klachtencommissie

### *Contact- en Vertrouwenspersonen*

Reggesteyn heeft contact- en vertrouwenspersonen aangesteld. In de schoolgids en op de website zijn hun gegevens (namen, functies, bereikbaarheid) te vinden. De contactpersonen zijn mensen die aan de school verbonden zijn als medewerker. Contactpersonen zorgen voor de eerste opvang en verwijzen de klagers door naar de aangeklaagde, leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Van contactpersonen kan niet verwacht worden dat zij volledig onafhankelijk zijn. Dit in tegenstelling tot de vertrouwenspersonen. Contactpersonen zijn bij de school betrokken, hebben een arbeidsovereenkomst met de school en dientengevolge ook hun eigen belangen. Zie voor nadere informatie paragraaf 6, 7 en 8.

### *Landelijke klachtencommissie*

Reggesteyn is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie, primair onderwijs, voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs en volwasseneneducatie, welke is ingesteld door de Besturenraad. Zie hierover verder paragraaf 6.

## 3 Wat is een klacht?

Medewerkers en leerlingen kunnen gevoelens van onvrede hebben over situaties en gebeurtenissen binnen de school. Iemand kan er voor kiezen dat voor zichzelf te houden of te bespreken met anderen. Een medewerker kan besluiten het te bespreken met zijn/haar leidinggevende, een leerling met de mentor of unitleider. In dat geval spreken we over een melding. De leidinggevende kan een melding naar bevind van zaken afhandelen.

Iemand kan echter ook besluiten de melding om te zetten in een officiële klacht.

**Een klacht is het expliciet benoemen van een ongewenste schoolgerelateerde situatie die in het belang van goed en veilig onderwijs verandering behoeft.**

Een klacht heeft gevolgen en is nooit vrijblijvend. Een medewerker die terecht wordt aangeklaagd kan bijvoorbeeld een waarschuwing, een berisping krijgen of in het ergste geval zelfs ontslag.

Klachten dienen serieus genomen te worden.

Valse klachten hebben een (zeer) groot destructief gehalte. Indien blijkt dat een ingediende klacht vals is geweest, dan kan dat leiden tot bijvoorbeeld een waarschuwing, schorsing en in het ergste geval verwijdering of ontslag.

Het indienen van een klacht kent formele eisen:

Een klacht wordt **schriftelijk** ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van de aangeklaagde en een zo concreet mogelijke omschrijving van de ongewenste gedraging, uitlating of beslissing. De klacht wordt ingediend bij de leidinggevende van de aangeklaagde.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De reden hiervoor is dat een aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren.

## 4 Procedure bij een klacht

Een klager zal vooraf goed moeten weten wat hij met zijn gevoelens van onvrede wil bereiken. In veel gevallen is het verstandig om je probleem direct met de andere 'partij' te bespreken. Als dat niet goed mogelijk of wenselijk is, kan het verstandig zijn dit met anderen te bespreken. Dit kunnen mensen zijn uit de eigen omgeving zijn maar ook een leidinggevende, de contactpersoon of de vertrouwenspersoon. Alle *meldingen* die een grensoverschrijdend karakter kunnen hebben worden door de leidinggevende en de contactpersoon gemeld bij de vestigingsdirecteur. De vestigingsdirecteur is verplicht het college van bestuur te informeren. (zie art. 2.a.)

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, een zo concreet mogelijke omschrijving van de bewuste gedraging, uitlating of beslissing. Het bevat de naam van degene tegen wie de klacht wordt ingediend. De klacht wordt ingediend bij de leidinggevende van de aangeklaagde. De klager kan zich bij klachten laten bijstaan door de vertrouwenspersoon. Die is daar speciaal voor aangesteld en is op de hoogte van de procedure.
2. Als een leerling als klager of als aangeklaagde wordt aangemerkt, worden – ingeval de leerling minderjarig is – de ouder(s), voogd(en)/of verzorger(s) daarvan onverwijld op de hoogte gesteld door de unitleider van de unit waar deze leerling deel vanuit maakt.
3. Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen in behandeling genomen.
4. Zodra een klacht is ingediend, wordt de aangeklaagde hiervan onverwijld op de hoogte gesteld door diens leidinggevende of unitleider(in het geval van een leerling). Alle *klachten* die een grensoverschrijdend karakter kunnen hebben worden door de leidinggevende en de contactpersoon gemeld bij de vestigingsdirecteur. De vestigingsdirecteur zal op haar beurt te allen tijde het college van bestuur informeren (zie artikel 2.a). Het college van bestuur zal vervolgens de vertrouwensinspecteur informeren. Klachten op het gebied van pedagogiek en didactiek kunnen door de direct leidinggevende worden afgehandeld.

Let op! Indien klachten tegen een medewerker een (ernstig) grensoverschrijdend karakter hebben, dan wordt de aangeklaagde medewerker – zo nodig – in het belang van de instelling en de veiligheid en het kader van het onderzoek door het bevoegd gezag per ommegaande vrijgesteld van arbeid middels een ordemaatregel conform de CAO VO. De reden van de ordemaatregel is dat het belang van een veilige school voor het individuele belang van de medewerker gaat.

5. Toepassing van hoor- en wederhoor. De leidinggevende gaat, nadat de klacht op papier is gezet, in het kader van het onderzoek zo spoedig mogelijk hoor- en wederhoor toepassen. De leidinggevende neemt in deze een neutrale attitude in acht.
6. Het horen door de leidinggevende gebeurt, in het kader van de zorgvuldigheid, altijd in de aanwezigheid van een derde. De derde is of een manager opererend op hetzelfde functieniveau of een stafmedewerker. Dit is om te voorkomen dat er achteraf onduidelijkheid bestaat over hetgeen wel en niet naar voren is gebracht. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een ander. Van een mondeling verweer wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de leidinggevende of unitleider (in geval van een leerling).
7. Het staat leidinggevend en in het kader van het onderzoek vrij om getuigen en /of derden en / of deskundigen te horen of in te schakelen. De klager en aangeklaagde worden hiervan vooraf op de hoogte gesteld.
8. De klachten worden na het onderzoek door degene die de klacht in behandeling heeft genomen, op de volgende wijze beoordeeld:
  - o De klacht wordt gegrond verklaard
  - o De klacht wordt ongegrond verklaard wegens gebrek aan bewijs
  - o De klacht wordt ongegrond verklaard
  - o De klacht wordt ongegrond verklaard op valse gronden (dit betreft valse klachten)
  - o De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de Landelijke Klachtencommissie of de politie de klacht in behandeling hebben

De uitspraak en conclusie 'ongegrond wegens gebrek aan bewijs' leidt niet tot in het gelijk stellen van een van beide partijen. Daarom is rehabilitatie van een partij – de aangeklaagde – in dat geval niet aan de orde. Rehabilitatie van een aangeklaagde is uitsluitend van toepassing bij de uitspraken 'ongegrond' en 'op valse gronden'. Deze uitspraak wordt zo spoedig mogelijk aan de klager en aan de beklagde medegedeeld. Bovendien wordt deze beslissing schriftelijk binnen vijf werkdagen, met daarin opgenomen de mogelijkheden van beroep, bekrachtigd.

9. Indien een klager het niet eens is met de beoordeling en conclusies van de klacht door het bevoegd gezag, dan kan hij zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie.
10. Van alle gesprekken die gevoerd worden in de uitvoering van de procedure, wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt door de partij(en) getekend voor gezien.
11. Bij vermoeden van strafbare- en/of zedendelicten moet het bevoegd gezag melding bij de politie doen. De Officier van Justitie bepaalt of het gemelde gedrag vervolgd moet worden.. Bij strafbare- en/of zedendelicten die bewezen zijn (lees: heterdaad of bewezen strafbare gedragingen) moet het bevoegd gezag aangifte doen. Het bevoegd gezag zal in deze situatie het onderzoek van de klacht aan de politie overlaten. Dit geldt ook voor klachten waarbij een onderzoek is ingesteld door de Landelijke Klachtencommissie. Klachten die door deze instanties in behandeling zijn genomen worden door het bevoegd gezag niet in behandeling genomen.
12. De behandelde klachten worden door het bevoegd gezag periodiek en geanonimiseerd gemeld aan de MR.

## 5. Taken en functie van de contact- en vertrouwenspersoon

In het kader van de Kwaliteitswet heeft Reggesteyn zowel (**interne**) contactpersonen als (**externe**) vertrouwenspersonen aangesteld.

Beschrijving van de taken van de **contactpersoon** (art 2 Modelklachtenregeling)

- Een contactpersoon is een personeelslid.
- Een contactpersoon kan niet werkzaam zijn als leerlingbegeleider of deel uitmaken van het management.
- Een contactpersoon geniet volledig vertrouwen van de vestiging.
- De aanstelling van een contactpersoon gebeurt door het bevoegd gezag.
- Een contactpersoon heeft *geen* geheimhoudingsplicht.
- Een contactpersoon doet de eerste opvang.
- Een contactpersoon adviseert bij het indienen van een klacht.
- Een contactpersoon helpt de klager bij het vinden van de juiste route voor zijn klacht.
- Een contactpersoon is duidelijk over de eigen rol.

Er zijn twee contactpersonen per vestiging aangesteld (man en vrouw). Dit is gedaan om de verhoudingen klager-aangeklaagde, man-vrouw en leerling-medewerker op een zo goed mogelijke wijze te reguleren. De namen en adressen staan vermeld in de schoolgids en op de website.

Beschrijving van de taken van de **vertrouwenspersoon** (art 3 Modelklachtenregeling)

- De vertrouwenspersoon is onafhankelijk van bevoegd gezag
- De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht
- De aanstelling van de vertrouwenspersoon gebeurt door het bevoegd gezag;
- De vertrouwenspersoon bemiddelt en/of begeleidt klager bij klachtprocedure en eventuele aangifte

- De vertrouwenspersoon geeft het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd advies over te nemen besluiten
- De vertrouwenspersoon is duidelijk over eigen rol
- De vertrouwenspersoon kan of de klager of de aangeklaagde bijstaan (niet allebei).

De vertrouwenspersoon onderzoekt met de melder of klager of een gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij een leidinggevende of het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Er zijn twee **externe** vertrouwenspersonen (vrouw en man) voor heel Reggesteyn aangesteld. Dit is gedaan om de verhoudingen klager-aangeklaagde, man-vrouw en leerling-medewerker op een zo goed mogelijke wijze te reguleren. De namen en adressen staan vermeld in de schoolgids en op de website.

## 6. Landelijke Klachtencommissie van de Besturenraad

In het kader van de klachtenregeling functioneert de klachtencommissie als hoogste instantie voor het indienen van een klacht. De school is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Indien de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld, staat de mogelijkheid open een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie.

1. Er is een landelijke klachtencommissie van de Besturenraad voor de school van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag maakt gebruik van de diensten van de landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - (on)gegrondheid van de klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - 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.

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Het adres is:

Landelijke Klachtencommissie  
 Postbus 694  
 2270 AR Voorburg  
 Telefoon: (070) 386 16 97 / Fax: (070) 348 12 30  
<http://www.klachtencommissie.org>  
[info@klachtencommissie.org](mailto:info@klachtencommissie.org)