

Klachtenregeling

Reggesteijn



Instemming MR: 13 maart 2023
Vastgesteld door het CvB: 14 maart 2023

Inhoudsopgave

1. Vragen en antwoorden rondom de klachtenregeling	3
2. Inleiding	4
3. Algemene bepalingen klachtenregeling	4
4. Begrippen klachtenregeling	5
5. Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon.....	6
6. Procedure klachten over onderwijs inhoud, communicatie, begeleiding en schoolbeleid.....	7
7. Procedure bij klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.....	8
Bijlage 1: Contactgegevens in- en externe vertrouwenspersonen, vertrouwensinspectie en klachtencommissie	11
Bijlage 2: Externe klachtencommissie.....	12

1. Vragen en antwoorden rondom de klachtenregeling

Wat staat er in deze regeling?

De regeling beschrijft:

- Voor wie deze regeling is opgesteld.
- Welke categorieën van klachten we onderscheiden
- Wanneer je een klacht kunt indienen
- De procedures om tot een oplossing te komen
- De taken en verantwoordelijkheden van betrokkenen

Wie kunnen er klachten volgens deze regeling indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door direct betrokkenen bij de school; leerlingen, personeel, ouders/verzorgers, stagiaires en vrijwilligers.

Wanneer kun je klachten indienen?

Klachten kunnen tot maximaal een jaar na de gebeurtenis worden ingediend tenzij gewichtige redenen zich hiertegen verzetten.

Hoe zit het met de vertrouwelijkheid van mijn klacht?

Een klacht dient door de betrokken persoon/personen zorgvuldig behandeld te worden, met inachtneming van de wet- en regelgeving. De in de regeling aangewezen klachtbehandelaar zal klachten alleen delen met de schoolleiding en de eventuele aangeklaagde. Voor vertrouwenspersonen geldt vertrouwelijkheid.

Welke klachten kun je indienen?

De regeling onderscheidt twee hoofdcategorieën van klachten.

- A. klachten met betrekking tot onderwijsinhoud, communicatie, begeleiding en schoolbeleid.
- B. klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

Elke categorie heeft een eigen behandelingsprocedure. Hieronder worden deze procedures beschreven.

Kan ik een klacht intrekken?

Ja, een klacht kan ingetrokken worden, maar dat geldt niet voor bepaalde klachten uit categorie B. Bij bepaalde klachten die onder categorie B vallen en waarbij de veiligheid en kwaliteit van het onderwijs in het geding zijn, dient de bestuurder altijd actie te ondernemen. De bestuurder is dit wettelijk verplicht.

2. Inleiding

In het funderend onderwijs is een schoolbestuur verplicht een klachtenregeling vast te stellen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen 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 aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een landelijke commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het College van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

3. Algemene bepalingen klachtenregeling

Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school. (zie bijlage)

Evaluatie

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

Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Overige bepalingen

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling CSG Reggesteyn'.
- Deze regeling treedt in werking op 1-3-2023.

4. Begrippen klachtenregeling

In deze regeling wordt verstaan onder:

School: CSG Reggesteyn

Bevoegd gezag: Bestuurder

Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en dagelijkse leiding van de school berust;

Leerlingen: alle aan de school ingeschreven leerlingen.

Ouders: de wettelijke verzorgers van de leerlingen van de school (ouders, voogden, verzorgers)

Personeelsleden: de aan de school verbonden leden van de schoolleiding, onderwijsgevend personeel, onderwijsondersteunend personeel, stagiaires en vrijwilligers.

Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);

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 anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;

Interne vertrouwenspersoon (contactpersoon) : persoon beschreven bij hoofdstuk 4

Aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;

Klacht: formele klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de aangeklaagde.

5. Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

- Het bevoegd gezag van de school benoemt elke twee jaar na overleg met de medezeggenschapsraad op elke vestiging twee interne vertrouwenspersonen en voor de gehele organisatie twee externe vertrouwenspersonen.
- Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
- De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids-) relatie tot een medewerker van de school.
- De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
- De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen, die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- De vertrouwenspersoon is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
- De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren, indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden voor wat betreft het aantal en de aard van de klachten. Hierover wordt gerapporteerd in het jaarverslag.

6. Procedure klachten over onderwijs inhoud, communicatie, begeleiding en schoolbeleid

Wat kun je doen bij klachten met betrekking tot onderwijs en begeleiding?

STAP 1: Het is belangrijk om een klacht die ontstaat eerst te bespreken met de persoon in kwestie, mentor of de unitleider. Samen wordt er gekeken naar een passende oplossing. De klacht is bij deze stap nog niet formeel, maar juist deze stap kan belangrijk zijn om tot oplossingen te komen.

STAP 2: Kom je er samen niet uit, neem dan contact op met de direct leidinggevende van de persoon waar de klacht over gaat (schoolleiding). De leidinggevende neemt de klacht dan formeel in behandeling. De leidinggevende zorgt dat de klacht schriftelijk vastgelegd wordt. De verslagen dienen getekend te worden voor akkoord door de klager. Het verslag van de klacht bevat in elk geval:

- de naam en adres van de klager;
- de naam van de aangeklaagde en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
- een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- een dagtekening.

STAP 3: Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de leidinggevende, bij wie de klacht is ingediend. Binnen tien werkdagen ontvangt de klager een terugkoppeling van de status van de klacht. Als een minderjarige als aangeklaagde wordt aangemerkt, dan wordt/ worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de leidinggevende.

STAP 4: De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren, al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.

- 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 klager en aangeklaagde.
- De leidinggevende bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
- De leidinggevende zorgt ervoor dat er van alle gesprekken een verslag wordt gemaakt, dat voor akkoord wordt getekend door de deelnemers aan de gesprekken.

STAP 5: Indien ook deze stap niet leidt tot een goede oplossing kan de klacht worden ingediend bij de bestuurder. Het kan zijn dat de klacht over een directeur gaat. In dat geval is de bestuurder de direct leidinggevende van de directeur en kan deze stap gezien worden als stap 2.

STAP 6: Indien ook daar de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klager zich via de formele route wenden tot de Landelijke klachtencommissie (zie bijlage voor contactgegevens en informatie)

Het is altijd mogelijk om tijdens de procedure contact op te nemen met de interne- of externe vertrouwenspersoon.

7. Procedure bij klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

De onderstaande procedure gaat over klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

Hieronder volgt een omschrijving wat er onder deze begrippen wordt verstaan, informatie over de meldcode en de rol van de vertrouwensinspecteur.

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, ervaren als ongewenst of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Verder wordt ook gekeken hoe bepaalde gedragingen in algemene zin maatschappelijk worden beoordeeld en of bepaalde gedragingen deel kunnen uitmaken van een functie.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in

Meldcode/meldplicht medewerkers onderwijsinstelling

Elke medewerker van een onderwijsinstelling is wettelijk verplicht bij het vermoeden van **seksueel misbruik** door een medewerker jegens een minderjarige leerling melding te doen bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag overlegt met de vertrouwensinspecteur. Indien er vermoeden is van een strafbaar feit informeert het bevoegd gezag (de ouders van) de klager en aangeklaagde dat er aangifte wordt gedaan. Het bevoegd gezag doet aangifte bij justitie of politie.

Ook is een medewerker verplicht bij signalen en of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling een stappenplan de te volgen. Zie bijlage 2 de link van de folder meldcode/meldplicht.

Link meldcode: [Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling | Huiselijk geweld | Rijksoverheid.nl](#)

artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat 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 uitlatingen (analoog en digitaal) dan wel het nalaten van gedragingen en het niet doen van uitlatingen (analoog en digitaal), waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep die deel uitmaakt van de school.

Rol van de vertrouwensinspecteur op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie geweld en pesten

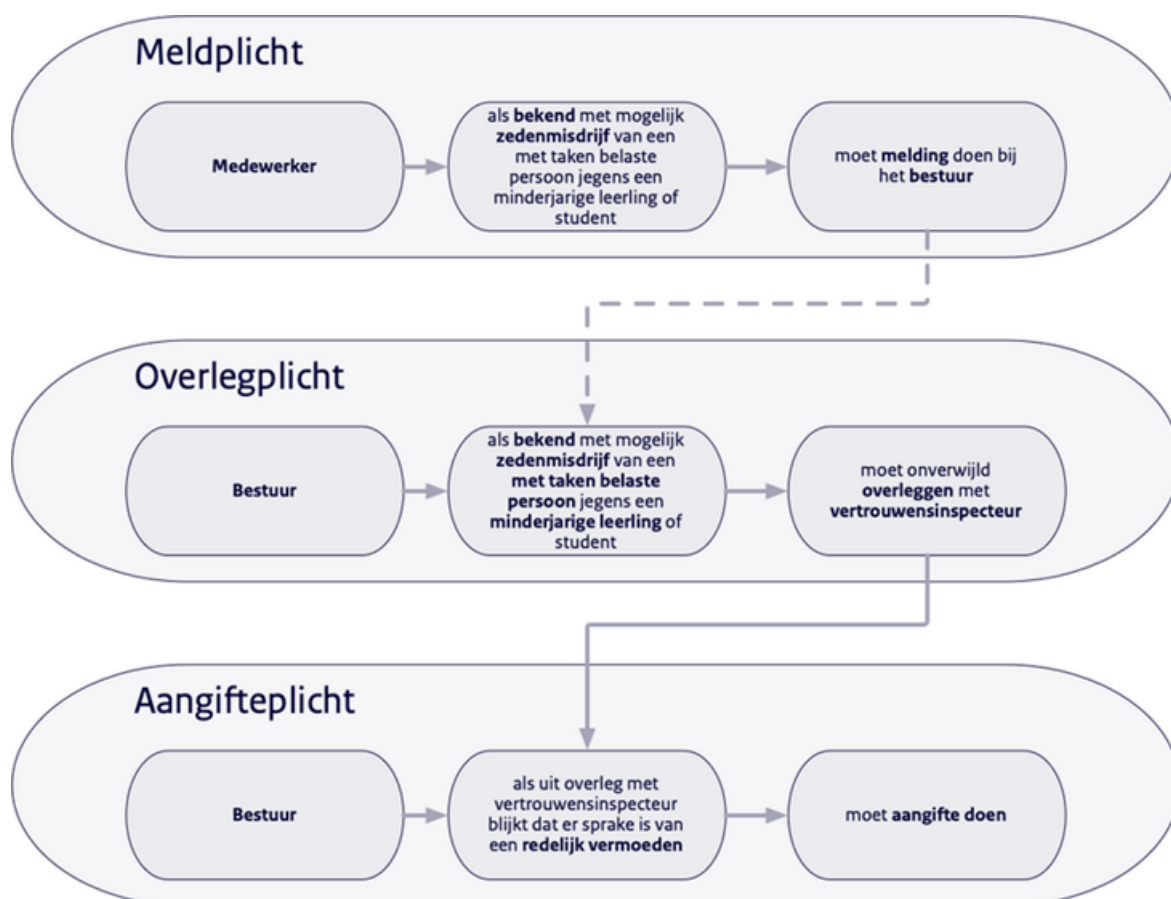
Ouders, leerlingen, docenten, OOP-ers, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksueel misbruik (zedemisdrijven)
- seksuele intimidatie
- psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten)
- discriminatie en radicalisering

De vertrouwensinspecteurs werken voor het gehele onderwijs, inclusief het mbo en het hoger onderwijs. De vertrouwensinspecteur luistert en informeert. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook, bijvoorbeeld over een traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur zoekt niet uit wat er gebeurd is (waarheidsvinding). Hij kan niet zelf zorgen voor een oplossing, maar wel helpen om een oplossing te bereiken. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur niet zelf aangifte, maar zal wel aangeven wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is.

Als er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht. Als u twijfelt of er sprake is van seksueel misbruik of seksuele intimidatie, is het verstandig om ook contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.



Wat kun je doen met klachten op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie geweld en pesten? *

STAP 1: Het is belangrijk om een klacht die ontstaat (indien mogelijk) met de persoon in kwestie te bespreken, mentor of de unitleider. Wanneer iemand op de hoogte is van de klacht en begrijpt wat de ander belemmert, kan iemand ook bijdragen aan een oplossing.

STAP 2: Indien stap 1 niet mogelijk is of niet bijdraagt aan een passende oplossing, kan degene met een klacht hulp inschakelen. Op elke vestiging is een interne vertrouwenspersoon (contactpersoon) aanwezig. In hoofdstuk 5 worden de taken die behoren tot de vertrouwenspersoon beschreven. Wanneer de klacht ontstaat vanwege pestgedrag kan de klager terecht bij de leerlingenbegeleider die op elke vestiging aanwezig is. Indien nodig kan er ook gebruik gemaakt worden van een onafhankelijke vertrouwenspersoon buiten CSG Reggesteyn. Samen met de vertrouwenspersoon/anti-pestcoördinator wordt er gekeken of er een passende oplossing gevonden kan worden voor het probleem. Indien er geen eenduidige vervolgstap voorhanden is, overlegt de vertrouwenspersoon de casus in algemene zin met de verantwoordelijke vestigingsdirecteur en/of unitleider of met de bestuurder (afhankelijk tegen wie de klacht zich richt en van de ernst van de klacht) over mogelijke vervolgstappen.

STAP 3: Wanneer bovenstaande stappen niet leiden tot een passende oplossing voor de klager is het mogelijk om een interne klacht in te dienen bij de directeur van de vestiging. Als de directeur al betrokken was in de eerste fase dan kan deze klacht ingediend worden bij de bestuurder.

De klacht moet schriftelijk worden ingediend binnen een jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden. Naast de beschrijving van de klacht moet ook aangegeven worden wat er in fase A is gedaan of waarom stap 1 is overgeslagen. Binnen tien werkdagen ontvangt de klager een reactie, die kan bestaan uit;

- een beslissing tot terugverwijzing naar fase A (alleen als hierin stappen zijn overgeslagen).
- een schriftelijke inhoudelijke beslissing (alleen als er met zekerheid kan worden besloten om de klager al dan niet in het gelijk te stellen).
- een schriftelijke/ telefonische reactie voor een uitnodiging voor een gesprek (van dit gesprek wordt altijd een verslag gemaakt. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg en de afwikkeling van de klacht).

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

STAP 4: Als de klager na behandeling van de bestuurder geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart, bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de Landelijke Klachtencommissie (zie gegevens en informatie bijlage). Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld in de bijlage.

**De betrokken functionarissen houden zich aan de richtlijnen van de overheid zoals de meldplicht, overlegplicht en aangifteplicht.*

Het is altijd mogelijk om tijdens de procedure contact op te nemen met de interne- of externe vertrouwenspersoon.

Bijlage 1: Contactgegevens in- en externe vertrouwenspersonen, vertrouwensinspectie en klachtencommissie

Interne vertrouwenspersonen vestiging Nijverdal		
	E-mail	Telefoon Privé
Mevrouw Van der Meiden	b.vandermeiden@reggesteyn.nl	0548 619519
De heer De Roest	h.deroest@reggesteyn.nl	06 3639 3239

Interne vertrouwenspersonen vestiging Rijssen		
	Email	Telefoon privé
Mevrouw Harbers	i.harbers@reggesteyn.nl	06 146 19 567
De heer Markvoort	l.markvoort@reggesteyn.nl	06 360 31 396

Externe vertrouwenspersonen		
Mevrouw Van Dasselaar	mjvandasselaar@xs4all.nl	06 113 89 785
De heer Zilverberg	a.h.zilverberg@hetnet.nl	0529-453 771 / 06 291 65 587

Vertrouwensinspectie

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief).

Klachtencommissie (zie bijlage 2 voor meer informatie)

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs
Postbus 394
3440 AJ Woerden

E: info@gcbo.nl

W: www.gcbo.nl

Bijlage 2: Externe klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

CSG Reggesteyn is aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

Postbus 394
3440 AJ Woerden

E: info@gcbo.nl

W: www.gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

- Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Informeren medezeggenschapsraad

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

Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.