

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag (bestuur en de directie) van de Stichting voor PC Speciaal Onderwijs en Voortgezet Speciaal Onderwijs voor Kampen e.o.: gehoord de medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast voor Prisma, gespecialiseerd onderwijs, Kampen en de Spanker, gespecialiseerd voortgezet onderwijs, Kampen.

Hoofdstuk 1	Begripsbepaling
--------------------	------------------------

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- school : Prisma, gespecialiseerd onderwijs, Kampen en de Spanker, gespecialiseerd voortgezet onderwijs, Kampen.
- klachtcommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- klager; een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, een student, (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;
- klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- interne vertrouwenspersoon : de persoon als bedoeld in artikel 2;
- externe vertrouwenspersoon: de persoon die bedoeld is in artikel 3;
- aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, een student (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.

Hoofdstuk 2	Behandeling van de klachten
--------------------	------------------------------------

De interne vertrouwenspersoon.

Artikel 2 Aanstelling en taak van de interne vertrouwenspersoon:

1. Er zijn op school tenminste twee interne vertrouwenspersonen, die de klager wegwijs maken bij een klacht.
2. Het bevoegd gezag, benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directie.

3. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de interne vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
5. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon behandelt alle zaken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Dit zorgvuldig handelen vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
6. De interne vertrouwenspersoon krijgt draagvlak binnen de school middels tijd, geld en vertrouwen om de functie van interne vertrouwenspersoon en de bijbehorende taken te kunnen uitvoeren.

Profiel interne vertrouwenspersoon:

- De interne vertrouwenspersoon is een vertrouwen genietende medewerker binnen de school.
- De interne vertrouwenspersoon heeft kennis over de te volgen procedure bij een klacht.
- De interne vertrouwenspersoon beschikt over verschillende gespreksvaardigheden om persoonlijke / emotionele gesprekken te voeren.

Taken van de interne vertrouwenspersoon:

- Voorlichting geven over het voorkomen van machtsmisbruik (seksuele intimidatie, discriminatie, agressie / geweld / pesten) in onderwijssituaties aan personeel, ouders en leerlingen.
- Voorlichting geven over de te volgen procedure bij een klacht aan leerlingen, ouders en personeel.
- Eerste opvang van de klager.
- Informatie geven over de mogelijk te volgen procedure binnen en buiten de school.
- Verkennen welke procedure naar de mening van de klager de meest wenselijk is.
- De klager desgewenst begeleiden naar de externe vertrouwenspersoon.
- Met de klager eigen mogelijkheden verkennen om te reageren naar de aangeklaagde.
- Op de hoogte blijven van de ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van machtsmisbruik.
- Signaleren van zaken die spelen rondom veiligheid en op eigen initiatief bespreken met directie en/of werkgroepen.
- Registreren van klachten.
- Input geven voor het samenstellen van het jaarverslag.

De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon.

1. Het bevoegd gezag beschikt over een externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag contracteert de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
5. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

6. De externe vertrouwenspersoon kan ingeschakeld worden door de interne vertrouwenspersoon, medewerkers van school, leerlingen, ouders of andere betrokkenen als er sprake is van een formele klacht, mondeling dan wel schriftelijk.
7. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
8. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
9. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
10. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon behandelt alle zaken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Dit zorgvuldig handelen vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
11. De externe vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks schriftelijk aan het bevoegd gezag over zijn werkzaamheden.

Profiel externe vertrouwenspersoon:

- De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle (voormalige) betrokkenen binnen de school.
- Heeft kennis van de cultuur van de school.
- Heeft inzicht in de aard van de problematiek rond machtsmisbruik (seksuele intimidatie, discriminatie, agressie/geweld/pesten).
- Is deskundig in de opvang van slachtoffers (invoelend vermogen, counselingvaardigheden enz.)
 - heeft inzicht in de mogelijke reacties van slachtoffers van machtsmisbruik.
 - heeft kennis van de emotionele gevolgen voor slachtoffers van machtsmisbruik.
 - beschikt over vaardigheden om de klager te stimuleren om oplossingen te kiezen, die hun eigen belang niet doorkruisen.
- Beschikt over vaardigheden om begeleidingsgesprekken te structureren.
- Is bekend met de formele en informele mogelijkheden binnen de organisatie om te kunnen analyseren welke stappen ondernomen kunnen worden.
- Is bekend met de externe juridische mogelijkheden.
- Heeft kennis van doorverwijzingen op hulpverleningsgebied.
- Kan een correcte feitelijke rapportage maken naar aanleiding van een klacht.
- Heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht.
- Heeft kennis en vaardigheden om zichzelf en het onderwerp machtsmisbruik aan de doelgroepen te kunnen presenteren.
- Is bekend met de wettelijke eisen, die aan het onderwijs gesteld worden, betreffende de schoolveiligheid.
- Heeft inzicht op de schooldocumenten, die van belang zijn met betrekking tot het beleidsplan.

Taken externe vertrouwenspersoon:

- Geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de klager bij het formeel aanhangig maken van de klacht bij de klachtencommissie en staat de klager bij tijdens de klachtenprocedure.
- Ziet erop toe dat een minderjarige leerling zich door de ouders/verzorgers kan laten vertegenwoordigen bij het horen door de klachtencommissie.
- Is verantwoordelijk voor 'nazorg' ten aanzien van de klager, zodat voorkomen wordt dat de klager aangesproken wordt / represailles ondervindt tijdens en na de klachtbehandeling.

- Houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen: aard van de klachten, meldingen en signalen; afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het jaarverslag.
- Op basis van de opgedane ervaringen en knelpunten draagt de externe vertrouwenspersoon mogelijke oplossingen aan, waarmee het beleid gericht tegen machtsmisbruik kan worden opgesteld c.q. bijgesteld.
- Draagt bij aan de evaluatie van zijn takenpakket, werkwijze van de klachtencommissie en van de klachtenprocedure.
- Houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van machtsmisbruik.
- Draagt zorg voor de begeleiding van de aangeklaagde. Geeft uitleg over de rechten van de aangeklaagde, onder andere, recht op informatie, recht op hoor- en wederhoor, recht op juridische bijstand, recht op verweer, recht op begeleiding door een externe vertrouwenspersoon.
- Geeft uitleg over het recht op rehabilitatie van de aangeklaagde.

NB. Wanneer de externe vertrouwenspersoon is betrokken bij de klager kan hij/zij niet betrokken zijn bij de aangeklaagde en vice versa. Dan dient er een tweede vertrouwenspersoon betrokken te worden.

Hoofdstuk 3

De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie.

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij Verus en hebben daarmee ook toegang tot de landelijke klachtencommissie PO/SO. Zie <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies> en <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/procedure-klachtencommissies>
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on-)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag 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 nemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. klachtencommissie
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedragingen of beslissingen te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag gezien de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen, indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de school mee.

Artikel 7 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 7, 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 bevoegd gezag en de directeur van de school gemeld.

Artikel 8 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de 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 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 aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 9 Openbaarheid

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

Artikel 10 Evaluatie

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

Artikel 18 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de interne vertrouwenspersonen, externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 19 Overige bepalingen

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

Vastgesteld door het bestuur d.d.: 24-04-2018

Instemming van de MR d.d.: 15-04-2019