



Klachtenregeling & Regeling vertrouwenspersoon

Stichting kom Leren

Voorgenomen besluit CvB: 20-06-2014

Instemming van de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad 15-09-2014.

Definitief besluit CvB: 17-09-2014

Inleiding

Hierna treft u de klachtenregeling van Stichting kom Leren aan. Deze regeling is bedoeld om de mogelijkheid tot het indienen van een klacht te regelen. Wij streven ernaar om laagdrempelig de gelegenheid te creëren om vragen, opmerkingen, fouten of misverstanden, te bespreken en u bent dus altijd welkom om uw klacht of probleem te komen bespreken.

Uitgangspunt is daarbij dat u in eerste instantie uw klacht of probleem richt aan diegene(n) voor wie die bedoeld is. Betreft het iets dat in de klas of in de thuissituatie gebeurt, ga dan altijd eerst naar de groepsleerkracht. Komt u er met hem of haar niet uit, of overstijgt de klacht de groep, ga dan naar de directie.

Een mogelijk volgende stap is dat u contact opneemt met de schoolcontactpersoon van de school van uw kind. Deze persoon kan bemiddelen tussen u en de school. Deze persoon kan u adviseren hoe u uw klacht bij de groepsleerkracht en/of de directie kan verwoorden. Ook kan deze persoon u adviseren over vervolgstappen.

Onze stichting beschikt daarnaast over een vertrouwenspersoon. Deze persoon is niet verbonden aan Stichting kom Leren. Hij/zij is bekend met bemiddeling en is iemand die weet hoe te reageren, hoe schokkend uw bericht ook is. Iemand die de weg weet in het netwerk van hulpverleningsinstellingen. Bovendien kunt u er van op aan dat uw verhaal bij hem/haar veilig is. De klacht moet wel te maken hebben met zaken die de school aangaan en het handelen van personen, die bij de school betrokken zijn.

Een formele klacht kunt u indienen bij het College van Bestuur van stichting kom Leren. In eerste instantie wordt aan de klacht een geschillenfunctionaris van de Stichting toegevoegd die met u en degene tegen wie de klacht zich richt en de directie in gesprek gaat.

Afhankelijk van uw behoefte, kunt u om bemiddeling door de vertrouwenspersoon vragen of kunt u een formele klacht indienen. Ook kunt u altijd ondersteuning vragen van de school - contactpersoon. Ten allen tijde kunt u rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon of met de landelijke klachtencommissie waar onze stichting onder valt.

Hierna treft u nadere bepalingen met betrekking tot de klachtenregeling van Stichting kom Leren.

Het bevoegd gezag van de Stichting kom Leren,

Gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs,
Gelet op de door de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad verleende instemming;
stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Hoofdstuk 1 KLACHTEN EN KLACHTAFHANDELING

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
 - b. CvB: Het College van Bestuur van de Stichting kom Leren, hierna: CvB;
 - c. Geschillenfunctionaris: een functionaris als bedoeld in artikel 3 lid 4a;
 - d. 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;
 - e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - f. Schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 12;
 - g. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - h. 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 bestuur 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.
 - i. Het bevoegd gezag/CvB: de rechtspersoon die het onderwijs van de stichting in stand houdt, vertegenwoordigd door het dagelijks bestuur, zijnde het College van Bestuur.

Artikelsgewijze toelichting

Hoofdstuk 1, artikel 1 onder d

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 bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen.

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

Artikel 2 Klachtencommissie en geschillenfunctionaris

1. Een klager kan een klacht bij het CvB indienen. Hij/zij kan de klacht ook rechtstreeks bij de Landelijke klachtencommissie indienen. Het verdient de voorkeur de klacht eerst aan het CvB voor te leggen.
2. Stichting kom Leren is aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie Onderwijs, gevestigd te Utrecht.
3. Er is een geschillenfunctionaris kom Leren voor alle, onder Stichting kom Leren ressorterende basisscholen, die in opdracht van het CvB een geschil of klacht kan onderzoeken en die het CvB van de stichting hierover adviseert. Deze functionaris is

bevoegd gesprekken te voeren namens het bestuur en bij alle betrokkenen informatie in te winnen.

Artikel 2a De Landelijke klachtencommissie

Bevoegd tot het onderzoeken van klachten en adviseren van het CvB is de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Stichting kom Leren is verbonden aan de Landelijke Klachten Commissie.
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

Fax: 030 – 280 9591

Email: info@onderwijsgeschillen.nl

<http://mobiel.onderwijsgeschillen.nl>

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het CvB; of
 - b. de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
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 CvB wordt ingediend, verwijst het CvB de klager naar de vertrouwenspersoon van Stichting kom Leren of naar de Landelijke klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het bepaalde in lid 4 en 4a.
4. Het CvB kan een klacht zelf in behandeling nemen. Indien het CvB van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld, zal het CvB eerst zelf de klacht proberen op te lossen naar tevredenheid van de klager.
Het CvB kan daarbij besluiten om de vertrouwenspersoon in te schakelen.
Het CvB kan daarbij besluiten de klacht voor onderzoek en advies voor te leggen aan de geschillenfunctionaris van de Stichting.
Hiervan stelt het CvB de klager in kennis.
- 4a. De geschillenfunctionaris onderzoekt namens het CvB of, al dan niet door bemiddeling, een oplossing kan worden bereikt. De functionaris kan de klager desgewenst begeleiden bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie of justitie.
5. Indien een schriftelijke klacht wordt ingediend bij een ander personeelslid van kom Leren dan het CvB, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het CvB en wijst op de

mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

6. Het CvB kan een voorlopige voorziening treffen indien de aard van de klacht daarom vraagt.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt het CvB het bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het CvB deelt de directeur van de betrokken school mee dat er een klacht wordt onderzocht door de geschillenfunctionaris.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
11. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het CvB of de geschillenfunctionaris anders beslist.

Artikelsgewijze toelichting

Hoofdstuk 1, artikel 3, onder 2

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discrimineren 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 4 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de geschillenfunctionaris de klacht intrekt, deelt de functionaris dit aan de aangeklaagde, het CvB en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 5 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 CvB en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 6 Vooronderzoek

De geschillenfunctionaris van Stichting kom Leren als bedoeld in artikel 3 lid 4a, is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Deze kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het CvB vereist.

Artikel 7 Bemiddeling en horen klacht

1. Het CvB en/of de geschillenfunctionaris tracht in eerste instantie de klacht door bemiddeling op te lossen.
2. Indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, of niet gepast is, kan de geschillenfunctionaris voorstellen dat de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de geschillenfunctionaris anders bepaalt.
3. De geschillenfunctionaris kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat een gemachtigde of de vertrouwenspersoon bij het hoorzitting aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de geschillenfunctionaris en voor kennisgeving door de klager en aangeklaagde.

Artikel 8 Advies

1. De geschillenfunctionaris beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

2. De geschillenfunctionaris rapporteert de bevindingen aan het CvB, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de geschillenfunctionaris met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het CvB.
3. De geschillenfunctionaris geeft in het advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit mee aan het CvB.
4. De geschillenfunctionaris kan in het advies tevens een aanbeveling doen over de door het CvB te treffen maatregelen.
5. Het CvB laat de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school het besluit op de klacht weten en betreft daarin het oordeel van de geschillenfunctionaris.

Artikelsgewijze toelichting

Hoofdstuk 1 artikel 8 onder 5

Het CvB stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de geschillenfunctionaris, tenzij naar het oordeel van het CvB, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het CvB 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. Degene die de klacht behandelt, hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

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

Artikel 9 Quorum

Voor het houden van een hoorzitting wordt een commissie geformeerd, die ten minste uit de geschillenfunctionaris, zijnde de voorzitter, en een tweede lid bestaat. Het tweede lid wordt door het CvB aangezocht op zijn of haar inhoudelijke deskundigheid inzake het geschil. Voorzitter en lid dienen aanwezig te zijn bij de hoorzitting.

Artikel 10 Niet-deelneming aan behandeling

De voorzitter en het lid van de hoorcommissie nemen niet deel aan de behandeling van een geschil of klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 11 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de geschillenfunctionaris deelt het CvB aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de geschillenfunctionaris 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.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het CvB met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de geschillenfunctionaris.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het CvB niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het CvB voorgenomen beslissing.

Artikel 11 onder 1, 3

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de AWB, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag (in dit geval het CvB) van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren. Schoolbesturen worden 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 bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 12: Aanstelling en taak schoolcontactpersoon

1. Er is bij elke onder de stichting kom Leren ressorterende school ten minste één schoolcontactpersoon aangewezen die een klager in voorkomende gevallen ondersteunt bij het indienen van een klacht op schoolniveau of doorverwijst naar de vertrouwenspersoon indien de klacht op stichtingsniveau ingediend wordt.
2. Het CvB benoemt, schorst en ontslaat de schoolcontactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directie van elke onder de stichting ressorterende school.
3. De schoolcontactpersoon ondertekent bij zijn/haar benoeming een verklaring waarin hij/zij zich verplicht zich te houden aan het protocol zoals opgenomen in deze klachtenregeling, waaronder ook de geheimhouding valt. De voorwaarden (opleiding, communicatieve vaardigheden en geheimhoudingsplicht) die aan de contactpersoon gesteld worden zijn voor de ouder en de leerkracht gelijk.
4. De schoolcontactpersoon wordt bij voorkeur voor een periode van twee jaar benoemd.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 12

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/zij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 13: Aanstelling en taak externe vertrouwenspersoon

Aanstelling

1. Stichting kom Leren beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het CvB benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon is iemand die niet in een rechtspositionele betrekking staat tot de organisatie; hij/zij wordt aangesteld door het CvB in een onbezoldigde functie.

Werkwijze

4. Indien een klager zich tot de vertrouwenspersoon wendt, gaat hij/zij na, of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon beoordeelt of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon neemt bij haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

6. De vertrouwenspersoon kan op eigen initiatief interne en ook externe deskundigen raadplegen.
7. De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid om met personeelsleden van de stichting, met leerlingen en hun ouders en met het CvB gesprekken te voeren.
8. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
9. Indien de vertrouwenspersoon de klacht niet kan afhandelen, ondersteunt hij/zij de klager om een klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie Onderwijs.

Adviseur CvB

10. De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij (onder andere aantallen; aard van de klachten en afwikkeling daarvan) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het (sociaal) jaarverslag.
11. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het CvB.
12. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het CvB te nemen besluiten.
13. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het CvB schriftelijk verslag uit van /zijn haar werkzaamheden.
14. Het CvB beziet in hoeverre het jaarverslag van de vertrouwenspersoon aanleiding geeft (de uitvoering van) het beleid van de stichting te wijzigen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 13

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. 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 bevoegd gezag 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 13, onder 2

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

Artikel 13, onder 4 t/m 9

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 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 bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Klachtenregeling Stichting Kom Leren 2014 M:/Bestuursbureau/onderwijskundigezaken-algemene stukken



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 de aanleiding van 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 bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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 vertrouwenspersoon biedt de klager emotionele en psychische steun, geeft advies en verwijst indien nodig naar hulpverleningsinstellingen. Hierin zet de vertrouwenspersoon geen stap zonder de klager daarbij te betrekken. Als de klager besluit om een officiële klacht in te dienen, biedt de vertrouwenspersoon daarbij desgewenste ondersteuning. Deze ondersteuning bestaat uit het informeren van de klager over de klachtenregeling en de consequenties daarvan, de klacht op schrift stellen en de klager bijstaan voor, tijdens en na de zitting van de klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon en meldplicht

De vertrouwenspersoon (die niet tot het onderwijspersoneel behoort) heeft geen meldplicht bij een vermoeden van strafbare feiten. Hij dient de klager wel te wijzen op de mogelijkheid van het doen van aangifte bij politie of justitie. Desgewenst verleent de vertrouwenspersoon bijstand bij het doen van aangifte. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon de klager en diens ouders uitnodigen om de schoolleiding te informeren.

Artikel 13, onder 10 t/m 14

De vertrouwenspersoon geeft inzage in haar werkzaamheden aan het CvB door middel van een geanonimiseerd jaarverslag..

Profiel vertrouwenspersoon

- *De vertrouwenspersoon geniet van het vertrouwen van het C.v.B*
- *De vertrouwenspersoon onderschrijft de grondslag van de onderwijsinstelling.*
- *De vertrouwenspersoon is deskundig in de opvang van slachtoffers (invoelend vermogen, counselingsvaardigheden enz.).*
- *De vertrouwenspersoon beschikt over de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te structureren.*
- *De vertrouwenspersoon heeft kennis van doorverwijzingsmogelijkheden op hulpverleningsgebied.*
- *De vertrouwenspersoon kan een correcte feitelijke rapportage maken naar aanleiding van een klacht.*
- *De vertrouwenspersoon heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht.*

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 14 Openbaarheid

1. Het CvB draagt zorg dat deze regeling voor elke school ter beschikking en ter inzage ligt.
2. Het CvB stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. De verwijzing waar deze regeling te vinden is, wordt opgenomen in de schoolgids van elke onder de stichting ressorterende school. Namen en telefoonnummers van de voorzitter van het CvB, de geschillenfunctionaris, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon worden in de schoolgids vermeld.

Artikel 15 Evaluatie

De regeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding door het CvB, de vertrouwenspersoon, de geschillenfunctionaris en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

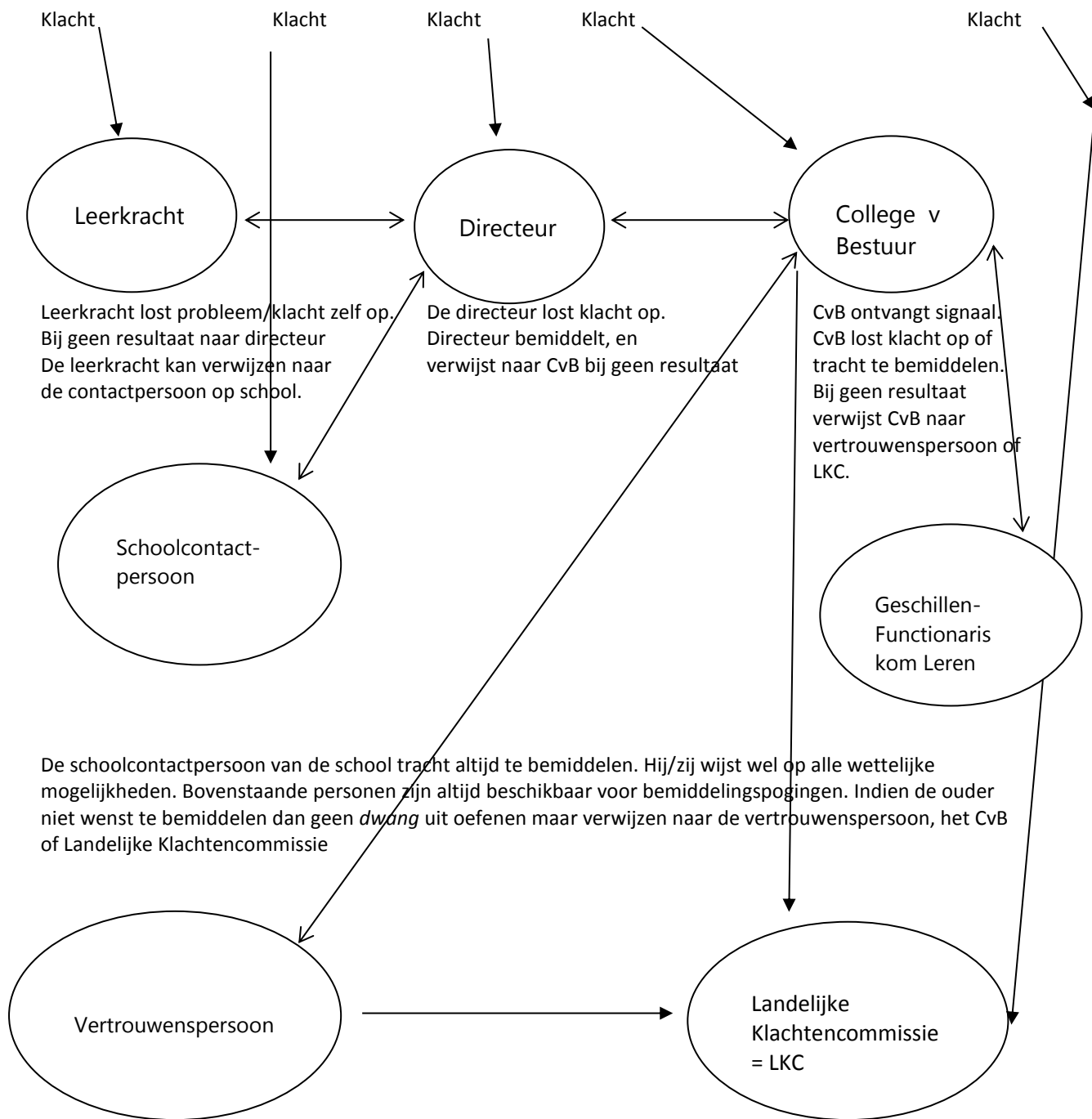
Artikel 16 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het CvB worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de geschillenfunctionaris, en na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen. Toegevoegd wordt nog een gedragslijn hoe te handelen en welke ondersteuning van een leerkracht mogelijk is in het geval er een klacht door een ouder wordt ingediend tegen een personeelslid.

Artikel 17 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het CvB.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Stichting kom Leren”.
4. Deze regeling treedt in werking met onmiddellijke ingang na vaststelling door het CvB, na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

**Klager wil een probleem of geschil bespreken of een klacht indienen.
Klager meldt zich bij:**



De vertrouwenspersoon heeft de rol om te bemiddelen tussen bovenstaande actoren.
Bij geen resultaat: verwijzen de VP naar de LKC. Bij een officiële klacht van een ouder bij het LKC zal er altijd een gesprek gevoerd worden met de leerkracht en de directeur van de school en het CvB.

BIJLAGE 1

Algemene toelichting op de klachtenregeling.

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459).

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 bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag 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.

Over de hier gepresenteerde regeling is een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties.

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

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 primair en voortgezet onderwijs. Naast ouders en leerling (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag 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.

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

Klachtenregeling Stichting kom Leren 2014 M:/Bestuursbureau/onderwijskundigezaken-algemene stukken



directie, disciplinaire maatregelen kan treffen. Ook is denkbaar dat het slachtoffer of zijn ouders een schade claim indienen tegen deze persoon, als door diens zwijgen het seksueel misbruik heeft kunnen voortduren.

Aangifteplicht voor het bevoegd gezag

In de Kwaliteitswet uit 1998 is vastgelegd welke procedure het bevoegd gezag moet volgen als het op enigerlei wijze informatie krijgt over een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling (vermoeden van een strafbaar feit).

In alle gevallen verplicht de wet het bevoegd gezag om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel om een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Onder het begrip redelijk vermoeden wordt verstaan, dat elk redelijk denkend persoon tot eenzelfde oordeel zou komen als hij kennis had van dezelfde feiten en omstandigheden. Is de conclusie van het overleg dat er sprake is van een redelijk vermoeden, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte. Mogelijke bedenkingen van betrokken ouders en leerlingen ontslaat het bevoegd gezag niet van de verplichtingen tot het doen van aangifte. De wet stelt in dit geval het algemeen belang boven dat van individuele betrokkenen. Voorop staat dat een herhaling van het seksueel misbruik wordt voorkomen.
