

Bijlage klachtenregeling

**Stichting Algemeen Toegankelijk Onderwijs
Eindhoven e.o.**



Samen Actief Leren Talenten Ontwikkelen

Inhoudsopgave:

Bijlage 1	Algemene toelichting
Bijlage 2	Artikelsgewijze toelichting
Bijlage 3	Tekst schoolgids

Bijlage 1 Algemene toelichting

De Kwaliteitswet (1998) bepaalt onder meer dat schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling te hebben en dat ouder/verzorger/voogd, (ex)leerlingen en personeelsleden klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en/of het personeel. Door de klachtenregeling is het mogelijk dat het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen ontvangen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

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

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 vijfde lid.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Deze regeling is daarom ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder heeft de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een schoolcontactpersoon en een externe vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

Bijlage 2 Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 zesde lid

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 1 zevende lid

Onder een rechtspositioneel besluit wordt verstaan de in artikel 3.18 eerste lid van de cao PO 2013 genoemde voornemen tot een besluit tot:

- a. opzegging, als bedoeld in artikel 3.8, eerste t/m vijfde lid en zevende lid cao PO 2013;
- b. schorsing als bedoeld in artikel 3.14 cao PO 2013;
- c. het opleggen van een disciplinaire maatregel als bedoeld in artikel 3.17, eerste lid cao PO 2013.

Artikel 1 achtste lid

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. Bovendien is in artikel 8, 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 school kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 2

De schoolcontactpersoon 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 verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De schoolcontactpersoon heeft de taak de klager te verwijzen naar het juiste orgaan conform de klachtenprocedure. De schoolcontactpersoon mag niet bemiddelen of een eigen feitenonderzoek doen om oorzaken te achterhalen.

Artikel 4

De extern 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 extern vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De extern 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 extern vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 4, tweede lid

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

Artikel 4, derde lid

De extern 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, wordt eerst voor die weg gekozen.

De extern 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 het College van Bestuur, de klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Indien de klager dit wenst, begeleidt de extern vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij het College van Bestuur of de landelijke klachtencommissie en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de extern 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 een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de extern vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de extern vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, achtste lid

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

Artikel 8, negende lid

Het College van 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 College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.

Artikel 8, tiende lid

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

Artikel 9, derde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de landelijke klachtencommissie of het College van Bestuur anders beslist.

Artikel 16

Het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies

van de landelijke klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur, al dan niet op aangeven van de landelijke commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur zendt de klager en de verweerder een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

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

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 College van 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 College van Bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het College van Bestuur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 20, vijfde lid

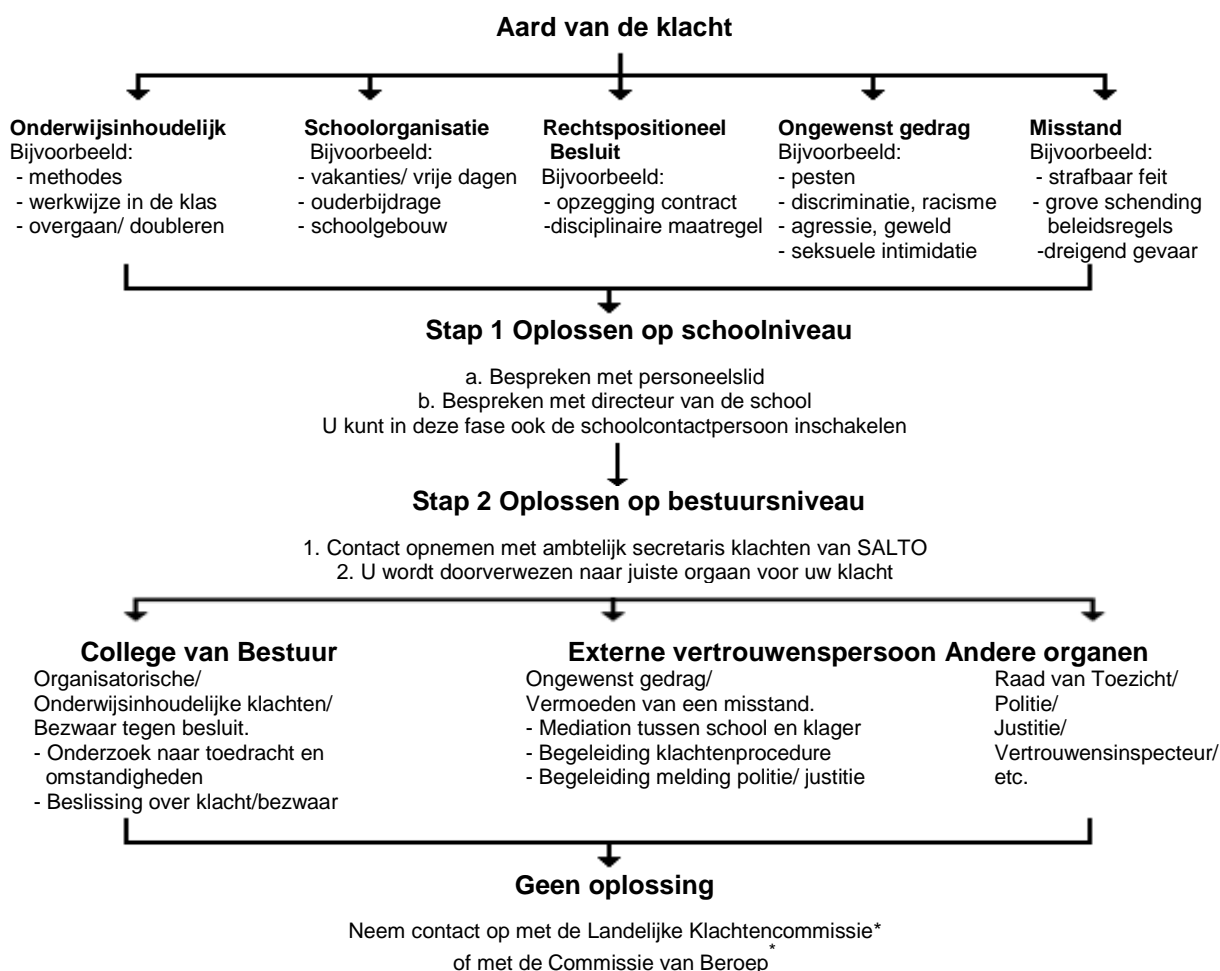
Informatie over deze regeling wordt beknopt leesbaar opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de Ambtelijk secretaris klachten SALTO, de externe vertrouwenspersoon en de schoolcontactpersoon worden in de schoolgids vermeld.

Bijlage 3 Tekst schoolgids

Als u een probleem, kritische opmerking of klacht heeft over zaken die de school betreffen, vragen wij u vriendelijk dit kenbaar te maken. We gaan ervan uit dat de meeste zaken in onderling overleg met de persoon in kwestie en/of de directeur van de school opgelost kunnen worden. In sommige gevallen kan het voorkomen dat we er op school niet uitkomen. U kunt dan gebruik maken van de klachtenregeling van SALTO. In geval van (een vermoeden van) een misstand, kunt u gebruik maken van de regeling "Omgaan met het vermoeden van een misstand". Beide regelingen liggen ter inzage op school en kunt u vinden op de website van SALTO.

De procedure voor het indienen van een klacht of het melden van een misstand bij SALTO is als volgt bondig samen te vatten: u meldt uw klacht of het vermoeden van een misstand bij de ambtelijk secretaris klachten van SALTO. De ambtelijk secretaris klachten zal eerst nagaan of u geprobeerd heeft het probleem op schoolniveau op te lossen of dat het (een vermoeden van) een misstand betreft. Vervolgens verwijst de ambtelijk secretaris klachten u door naar het juiste orgaan voor verdere behandeling van uw klacht of uw vermoeden. Als deze stap u, na behandeling van uw klacht, geen oplossing biedt, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke landelijke klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl vindt u hierover meer informatie.

Hieronder staat een schematische weergave van de klachtenregeling van SALTO. Als u vragen heeft over deze regelingen of als u advies wenst over stappen u kunt zetten in het kader van uw klacht of uw vermoeden, dan kunt u zich wenden tot de schoolcontactpersoon.



* Het staat eenieder vrij rechtstreeks contact op te nemen met de Landelijke Klachtencommissie of met de Commissie van Beroep. De ervaring leert echter dat men in de regel pas een klacht in behandeling neemt, nadat de interne procedure is verlopen.

Contactgegevens

Schoolcontactpersonen:

De schoolcontactpersoon kan u op schoolniveau helpen bij het oplossen van uw klacht. Als een klacht ondanks alle inspanningen naar uw mening niet opgelost is op schoolniveau, kan de schoolcontactpersoon u begeleiden en adviseren bij het indienen van de klacht op bestuursniveau. De naam van de schoolcontactpersoon kunt u vinden in de schoolgids.

Ambtelijk secretaris klachten van SALTO

Als uw klacht is besproken op school en u niet tot een goede oplossing bent gekomen, kunt u uw klacht indienen op bestuursniveau. Deze dient u schriftelijk in bij de ambtelijk secretaris klachten van SALTO. Uw klaagschrift bevat tenminste: uw naam en adres, de naam van degene tegen wie de klacht is gericht, een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals deze zich volgens u hebben voorgedaan, de datum en uw handtekening.

SALTO

t.a.v. Mevrouw M.R.A. Troost, ambtelijk secretaris klachten
Odysseuslaan 2
5631 JM Eindhoven
040-2606710

Externe vertrouwenspersoon

U wordt door de ambtelijk secretaris klachten van SALTO verwezen naar de externe vertrouwenspersoon indien uw klacht ongewenst gedrag of het vermoeden van een misstand betreft. Tevens wordt de externe vertrouwenspersoon ingeschakeld indien u uw naam niet kenbaar wilt maken bij het College van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan in dit geval namens u spreken. U dient wel uw naam en adres aan de vertrouwenspersoon kenbaar te maken. Anoniem melden is niet mogelijk. Bij ernstige zaken, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

Mevrouw I. van Hezewijk
Tel. 06-54647212
e.mail: irmavanhezewijk@vertrouwenwerk.nl

Vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteurs van de inspectie van het onderwijs kunt u raadplegen bij seksuele intimidatie, seksueel misbruik, psychisch en/of fysiek geweld, discriminatie en radicalisering. Zij zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 1113111 (lokaal tarief).

Stichting Onderwijsgeschillen

Stichting Onderwijsgeschillen is een onafhankelijk, landelijk orgaan waar u uw klacht rechtstreeks of nadat deze op bestuursniveau is behandeld, kunt indienen. Stichting Onderwijsgeschillen heeft verschillende geschillencommissies, zoals de Landelijke Klachtencommissie (LKC) en de Commissie van Beroep, waardoor deze aangeschreven kan worden in geval het een klacht of een beroep betreft. Als u bij de Stichting Onderwijsgeschillen uw klacht indient, is hierop het reglement van de Stichting Onderwijsgeschillen van toepassing. Deze is te vinden op de website: www.onderwijsgeschillen.nl

Stichting Onderwijsgeschillen
Gebouw "Woudstede"
Zwarte Woud 2
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel: 030 2809590 Fax: 030 2809591
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl