

Klachtenregeling en meldplicht

Elde College

2022

Inhoud

Inleiding.....	3
Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag.....	3
Definitie klachten.....	4
Klachtenafhandeling op schoolniveau.....	4
Procedure bij een klacht.....	5
Klachtenafhandeling op bestuursniveau of extern.....	7

Inleiding

Deze klachtenregeling maakt deel uit van het schoolveiligheidsbeleid. Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt of gebeuren dingen die niet mogen of kunnen. Een klacht hebben of ontvangen is op zich niet erg. De achterliggende gedachte is dat we van onze fouten kunnen leren. Doet zich een klacht voor, dan moet deze in het belang van kwalitatief goed onderwijs zo effectief mogelijk opgelost worden.

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. Er zijn diverse protocollen, onderdeel van het schoolveiligheidsbeleid, die specifiek ingaan op deze onderwerpen (zie schoolveiligheidsplan).

Wanneer er iemand wordt benadeeld is het nodig dat wij elkaar er daar waar nodig formeel op aanspreken. Hoe we dat doen is in deze klachtenregeling vastgelegd. De wetgever heeft op dit punt ook zaken vastgelegd, onder andere in de Kwaliteitswet 1998. Die wetteksten gaan altijd boven onze onderlinge afspraken. Hierdoor weet iedereen waar hij of zij aan toe is.

Uitgangspunten van deze regeling zijn:

- elke klacht wordt zo dicht mogelijk bij de oorzaak van de klacht behandeld en afgedaan.
- anonieme klachten accepteren we niet.
- binnen 4 weken na ontvangst is een standpunt ingenomen t.a.v. de klacht.

Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag

De Kwaliteitswet voor scholen bestaat uit twee hoofdonderdelen, te weten de klachtenregeling en de meldplicht. Dit hoofdstuk gaat over de meldplicht. We vinden het belangrijk dat iedereen op school weet dat er een meldplicht voor medewerkers bestaat.

Alle medewerkers van de school hebben een wettelijke meldplicht wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Zij moeten dit direct melden bij hun direct-leidinggevende. De leidinggevende geeft het vermoeden door aan het bevoegd gezag. 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.

Onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering. Wanneer blijkt dat er mogelijk sprake is van strafbare feiten, dan legt de vertrouwensinspecteur de schoolleiding de verplichting op om aangifte bij de politie te doen: de aangifteplicht.

De inspectie van het onderwijs heeft een centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs. Dit meldpunt kan door eenieder worden gebeld om klachten of misstanden op school te melden. Het telefoonnummer van dit meldpunt is opgenomen in de schoolgids.

Definitie klachten

De vraag wat een klacht is lijkt misschien een open deur. Dat is het niet. Ongewenste situaties kunnen zich manifesteren in gevoelens van onvrede en klachten. Gevoelens van onvrede zijn geen klacht, maar een melding.

Een klacht is het expliciet benoemen van een ongewenste school gerelateerde situatie welke in het belang van goed en veilig onderwijs verandering behoeft. Een klacht heeft gevolgen en is niet vrijblijvend. Een docent die terecht (ernstig) wordt aangeklaagd kan bijvoorbeeld een waarschuwing of een berisping krijgen en in het ergste geval zelfs 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.

Anonieme klachten worden gezien als gevoelens van onvrede en hebben voor de aangeklaagde geen gevolgen. De reden hiervoor is dat een aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Het Elde College gaat serieus met klachten om. We verwachten dan ook dat klachten door de klager op juistheid zijn gecheckt. Valse klachten kunnen schade toe te brengen aan personen of de organisatie. Indien blijkt dat een ingediende klacht vals is geweest, met als doel het toebrengen van schade, dan kan dat leiden tot bijvoorbeeld een waarschuwing, schorsing en in het ergste geval verwijdering van school (bij een leerling) of ontslag (bij een medewerker). Het bevoegd gezag voorziet de valselijk aangeklaagde in een passende rehabilitatie.

Klachtafhandeling op schoolniveau

Een klager zal vooraf goed moeten weten wat hij met zijn gevoelens van onvrede wil bereiken. Het kan dan ook nuttig zijn dit vooraf met anderen te bespreken. Dit kunnen mensen uit de eigen omgeving zijn maar ook een leidinggevende, vertrouwenspersoon of in geval van grensoverschrijdend gedrag de externe vertrouwenspersoon.

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.

Eerst wanneer het aantoonbaar niet is gelukt om de kwestie op school op te lossen kan alsnog besloten worden de klacht aan het bestuur voor te leggen of (in laatste instantie) de Orion klachtencommissie in te schakelen. Zowel het bevoegd gezag als de klachtencommissie nemen een klacht als regel pas in behandeling nadat de klachtafhandeling op schoolniveau is doorlopen.

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.

Vertrouwenspersoon

Om mensen met gevoelens van onvrede tegemoet te komen heeft de school interne vertrouwenspersonen aangesteld. De school heeft ook een externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft geen enkele relationele binding met de school. De taak van de externe vertrouwenspersoon is mensen die ernstige klachten of gevoelens van onvrede hebben bij te staan en te steunen. Deze vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en valt niet onder de wettelijke meldplicht. De naam van de externe vertrouwenspersoon is in de inleiding van het schoolveiligheidsplan vermeld.

Behandeling van klachten

Schriftelijke klachten die bij de schoolleiding zijn ingediend worden geregistreerd. Ook van de afhandeling daarvan vindt registratie plaats. De school wil klachten zo goed mogelijk afhandelen. De registratie vindt plaats op de locatie waar de klacht wordt behandeld. Indien een klacht door het bevoegd gezag wordt afgehandeld wordt de klacht daar geregistreerd.

Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, wordt ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht genomen. Degene tegen wie de klacht is gericht heeft het recht te worden gehoord door de instantie die de klacht behandelt en heeft uiteraard het recht zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.

Procedure bij een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk bij de directeur en/of het bevoegd gezag worden ingediend. Ook kan een klacht mondeling en/of schriftelijk worden ingediend bij een vertrouwenspersoon. Van een mondelinge klacht wordt een verslag gemaakt dat door de klager moet worden ondertekend. De klacht bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van degene tegen wie de klacht wordt ingediend en een zo concreet mogelijke omschrijving van de bewuste gedraging, uitlating of beslissing van de aangeklaagde. Vaagheid moet zoveel mogelijk worden voorkomen.
2. De klacht dient binnen één jaar na de omstreden gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de directeur of het bevoegd gezag, de klager eerst naar de externe vertrouwenspersoon verwijzen. Het staat de klager vrij om van dit aanbod wel of geen gebruik van te maken.
4. Als een minderjarige leerling als klager of aangeklaagde wordt aangemerkt dan wordt/worden de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van die leerling direct van dat feit op de hoogte gesteld door degene bij wie de klacht is ingediend.
5. Alle klachten die bij de directeur en/of het bevoegd gezag worden ingediend, en de afhandeling daarvan, dienen te worden geregistreerd. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Zodra een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde daar direct door diens leidinggevende van op de hoogte gesteld. Alle klachten die mogelijk een grensoverschrijdend karakter hebben worden door de leidinggevende of de contactpersoon direct bij het bevoegd gezag gemeld. Het bevoegd gezag treedt dan te allen tijde onmiddellijk in overleg met de vertrouwensinspecteur

7. Het bevoegd gezag gaat de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht door haar dient te worden afgehandeld. Het bevoegd gezag stelt de desbetreffende directeur op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
8. Indien de klacht bij de directeur en/of het bevoegd gezag van de school wordt ingediend, dan verwijst het bevoegd gezag de klager enkel in bijzondere omstandigheden naar de externe klachtencommissie.
9. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de externe klachtencommissie.
10. De klager kan zich in uitzonderlijke gevallen rechtstreeks tot deze klachtencommissie wenden, bijvoorbeeld als de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht.
11. Indien de klacht wordt ingediend bij een medewerker die geen deel uitmaakt van de directie of het bevoegd gezag, verwijst de ontvanger de klager door naar de directeur, het bevoegd gezag of naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht, tenzij het gaat om een klacht of melding waarbij sprake is van grensoverschrijdend gedrag of een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag
12. Na ontvangst van de klacht deelt:
 - a. het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt; of
 - b. de commissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen 5 schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
13. In het kader van het onderzoek past de leidinggevende zo spoedig mogelijk hoor en wederhoor toe. De leidinggevende neemt daarbij ten opzichte van zowel de aangeklaagde als de aanklager een neutrale houding in acht.
14. Om zorgvuldigheidsredenen gebeurt het horen door de leidinggevende in aanwezigheid van een derde. Dit om te voorkomen dat er achteraf onduidelijkheid zou ontstaan over hetgeen wel en niet naar voren is gebracht.
15. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren. Van een mondeling verweer wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door de aangeklaagde voor gezien ondertekend wordt.
16. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een raadsman.
17. In het kader van het onderzoek staat het de leidinggevende vrij om getuigen, deskundigen of andere derden in te schakelen. De klager en de aangeklaagde worden van tevoren daarvan op de hoogte gesteld.
18. De klacht wordt na het onderzoek als volgt door de directeur/rector beoordeeld:
 - de klacht wordt gegrond verklaard;
 - de klacht wordt ongegrond verklaard;
 - de klacht wordt ongegrond verklaard wegens gebrek aan bewijs;
 - de klacht wordt ongegrond verklaard wegens valse gronden.

De klacht wordt niet door de schoolleiding beoordeeld als het bevoegd gezag, dan wel de Orion klachtencommissie of politie/justitie de klacht inmiddels in behandeling heeft.

De uitspraak van de schoolleiding wordt naar beide partijen toe schriftelijk bevestigd. De beoordeling 'ongegrond wegens gebrek aan bewijs' leidt niet tot in het gelijk stellen van één van beide partijen. Daarom is rehabilitatie van de aangeklaagde in dat geval niet aan de orde. Rehabilitatie van een aangeklaagde is uitsluitend van toepassing bij de beoordeling 'ongegrond' en 'op valse gronden'.

Als een klager het niet eens is met de beoordeling van zijn klacht door de schoolleiding dan kan hij zich desgewenst tot het bevoegd gezag of, in laatste instantie, de Orion klachtencommissie wenden.

19. Van alle gesprekken die gedurende de uitvoering van deze procedure gevoerd worden wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat door alle daarbij betrokkenen voor gezien ondertekend wordt.
20. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen.
21. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
 - a. het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directie mee; of
 - b. de commissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directie mee
22. Bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag moet het bevoegd gezag, in overleg met de vertrouwensinspecteur, een melding bij de politie doen. Vervolgens bepaalt de politie en/of de Officier van Justitie of het gemelde gedrag strafbaar is. Bij bewezen strafbare- en/of zedendelicten (lees: heterdaad of bewezen strafbare gedragingen) moet het bevoegd gezag aangifte doen. In deze situatie laat het bevoegd gezag het onderzoek van de klacht aan de politie over. Dit neemt niet weg dat het bevoegd gezag zich naar gelang van de omstandigheden genoodzaakt kan zien een orde- of disciplinaire maatregel jegens de aangeklaagde te treffen.
23. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de medezeggenschapsraad van de school terstond informatie over het desbetreffende oordeel en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
24. De uitkomst van een behandeling van een klacht inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de Vertrouwensinspecteur.

Klachtenafhandeling op bestuursniveau of extern

Indien een klacht op schoolniveau niet kan worden behandeld of (naar tevredenheid) afgehandeld, kan een klacht schriftelijk bij het bevoegd gezag worden ingediend. Wanneer een klacht schriftelijk bij het bevoegd gezag is ingediend, kan het bevoegd gezag - afhankelijk van de ernst en de aard van de klacht - de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie. Ook kan de klager, indien hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht binnen de schoolorganisatie, de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. Het Elde College is aangesloten bij de ORION-klachtencommissie. Het reglement van deze klachtencommissie is te vinden op de website.

Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht door de externe klachtencommissie ontvangt de medezeggenschapsraad van de school terstond informatie over het desbetreffende oordeel en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. In geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.

De uitslag van een procedure bij de externe klachtencommissie inzake grensoverschrijdend gedrag wordt doorgegeven en besproken met de Vertrouwensinspecteur.