

# Klachtenregeling ABSA Scholengroep



**Een klacht, wat nu?**

## Inhoudsopgave

Inleiding

Bij wie kan ik terecht?

Wie kan er klagen?

Wat is een klacht?

De rol van de contactpersoon

De rol van de externe vertrouwenspersoon

De rol van MR en GMR

De stichting Onderwijsgeschillen

Stappenplan klachtenregeling voor leerlingen, ouders, voogden en verzorgers

Stappenplan klachtenregeling voor medewerkers

Relatieherstel – bemiddeling - mediation

## Bijlagen

Bijlage 1: algemene toelichting op de klachtenregeling

Bijlage 2: taakomschrijving van de contactpersoon

Bijlage 3: functieomschrijving van de externe vertrouwenspersoon

Bijlage 4: route klachtenbehandeling bestuur

Bijlage 5: procedure geschillencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen)

Bijlage 6: overzicht van belangrijke adressen en gegevens

## Inleiding

Ondanks dat alle betrokkenen in en rondom de school hun uiterste best doen hun organisatie zo te laten verlopen dat iedereen zich daar veilig en thuis voelt, kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is en een klacht of een kwestie wil uiten. Wij gaan ervan uit dat de meeste kwesties/klachten over de dagelijkse gang van zaken op school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directie op een juiste wijze worden opgelost. Maar er zijn natuurlijk situaties denkbaar dat dit niet lukt. Om ook in die gevallen een eerlijke behandeling van de klacht te kunnen garanderen, beschikt stichting Algemeen Bijzondere Scholengroep Amsterdam (ABSA) over een voor alle scholen geldende klachtenregeling. Deze klachtenregeling voorziet niet in procedures waarbij sprake is van een mogelijk strafbaar feit (bijvoorbeeld seksueel misbruik), aangezien in dergelijke gevallen altijd de politie wordt ingeschakeld.

ABSA is een organisatie die streeft naar kwaliteit waarbij veel ruimte wordt geboden aan de professionals en de omgeving. Professionals krijgen de ruimte om kwalitatief goed onderwijs te leveren en doen dit in een succesvol samenspel met ouders en verzorgers. Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Waar mensen werken, kan het altijd gebeuren dat er misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Als de communicatie faalt of het vertrouwen beschadigd is, kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen.

Vaak zien we dat op school een oplossing kan worden gevonden voor uw probleem en dat de weg van een officiële klacht niet bewandeld hoeft te worden. Door met elkaar te praten en vooral goed naar elkaar te luisteren kan in de meeste gevallen samen een oplossing worden gevonden. U kunt daarbij geholpen worden door de op iedere school aanwezige contactpersoon die uw verhaal aanhoort en u de weg wijst binnen de school.

Deze klachtenregeling is bestemd voor leerlingen, ouders/voogden/verzorgers van leerlingen en voor personeelsleden van ABSA. In dit document is beschreven welke mogelijkheden er zijn om uw klacht kenbaar te maken. Ook is een stappenplan opgenomen voor de te volgen route.

bestuur ABSA

## Scholen



## Begripsbepalingen

1. **school:** een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs of het Bestuurskantoor;
2. **geschillencommissie:** een commissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs. Binnen ABSA is dit de Stichting Onderwijsgeschillen in Utrecht;
3. **klager:** een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het bestuur, een vrijwilliger of stagiair die werkzaamheden verricht voor de schoolorganisatie of het bestuur, of een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht indient. Voor ex-leerlingen geldt dat zij tot 1 jaar na het verlaten van de instelling een klacht kunnen indienen, tenzij de klachtencommissie in een voorkomend geval anders beslist.
4. **klacht:** gedraging(en) en beslissing(en), dan wel het nalaten van een gedraging(en) en het niet nemen van een beslissing(en) waarmee de klager het oneens is van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan. De gedraging of beslissing moet in schoolverband hebben plaatsgevonden respectievelijk zijn genomen;
5. **contactpersoon:** een persoon als bedoeld in artikel 2;
6. **externe vertrouwenspersoon:** een persoon als bedoeld in artikel 3;
7. **aangeklaagde/verweerder:** een (ex) leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de schoolorganisatie of het bestuur, of een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
8. **bestuur:** het bestuur van de Stichting ABSA;
9. **vertrouwensinspecteur:** de inspecteur, die via het centrale meldpunt Vertrouwensinspecteurs (zie bijlage 5) door het bestuur geraadpleegd moet worden bij een redelijk vermoeden van een strafbare vorm van seksuele intimidatie en seksueel misbruik (artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht).
10. **Stichting Onderwijsgeschillen:** Het loket voor het bijzonder en openbaar onderwijs bij geschillen in het onderwijs;
11. **klachtenregeling:** de door het bestuur vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
12. **verweerder:** (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;
13. **voorzitter:** de voorzitter van de commissie die een klacht behandelt;
14. **secretaris:** medewerker van het secretariaat die de commissie ondersteuning verleent bij de werkzaamheden;
15. **getuige:** een persoon die uit eigen waarneming omtrent gebeurtenissen of een gedraging kan verklaren;
16. **informant:** een persoon die informatie op grond van betrokkenheid, opleiding, ervaring of specifieke deskundigheid relevante informatie kan verstrekken;
17. **gemachtigde:** persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtenprocedure;
18. **vertrouwd persoon:** een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar niet het woord mag voeren;
19. **advies:** het op schrift gestelde oordeel van de commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bestuur.

## Bij wie kan ik terecht?

In veel gevallen is men in staat om problemen of klachten op schoolniveau op te lossen. Probeer daarom altijd in eerste instantie het probleem bespreekbaar te maken met de desbetreffende leerkracht of directie. Ook kunt u terecht bij de contactpersoon die iedere school heeft. Deze persoon kan u de weg wijzen voor verdere behandeling van uw klacht en functioneert als aanspreekpunt bij signalen en klachten. De rol van de contactpersoon wordt onder het kopje 'contactpersoon' nader toegelicht.

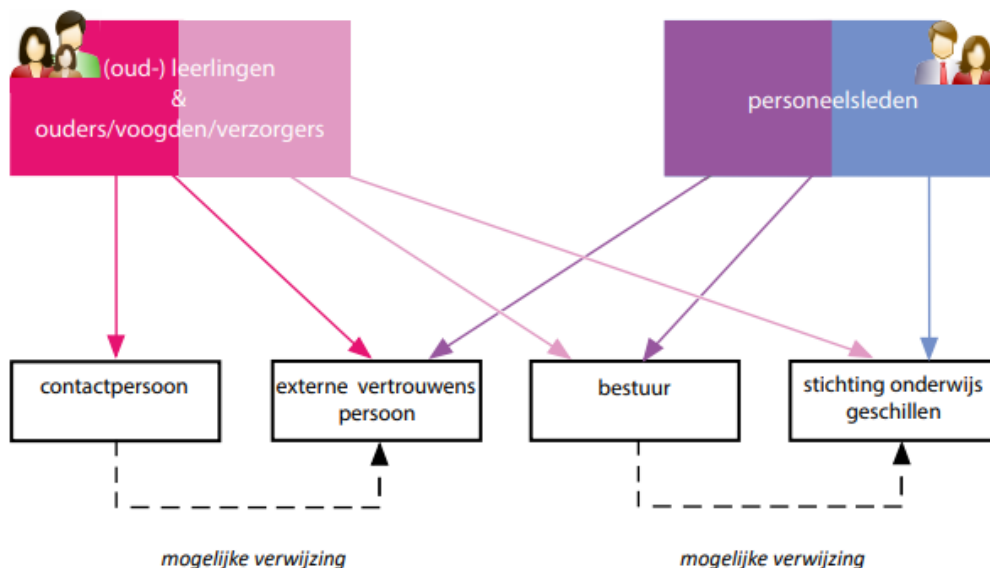
Als uw kwestie of klacht van toepassing is op de directie kunt u contact opnemen met het bestuur. Dit geldt zowel voor ouders als personeelsleden. Mocht u na het gesprek met het bestuur niet tevreden zijn over de behandeling van uw klacht, dan heeft u uiteraard het recht om in contact te treden met de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. U kunt bij deze persoon terecht voor opvang, advisering en begeleiding gedurende het proces van een klacht. De rol van de externe vertrouwenspersoon wordt onder het kopje 'vertrouwenspersoon' nader toegelicht.

## Stroomschema: waar kan ik naar toe met mijn klacht?

### Wie kan er klagen?

Betrokkenen dienen een relatie te hebben met ABSA als:

- (ex-)leerling;
- ouders/voogden/verzorgers van een (ex-)leerling;
- personeelslid;
- directie en/of bestuurder;
- vrijwilliger die betrokken is bij ABSA;
- een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengroep.



## Wat is een klacht?

Een klacht is een kwestie op school waar de klager ontevreden over is, een kwestie waar deze persoon problemen mee heeft. Een klacht is een uiting van onvrede. Deze hoeft niet eerst op papier te staan om het een klacht te noemen. Elke melding van onvrede is een klacht. De klager heeft een probleem dat opgelost moet worden.

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bestuur en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Er worden drie soorten klachten aan de hand van wetgeving onderscheiden, namelijk:

1. **Klachten op sociaal-emotioneel gebied vanuit de Arbowetgeving**  
Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik (ook wel persoonlijke klachten genoemd), zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld, pesten en radicalisering.
2. **Administratieve klachten vanuit de Wet op de Kwaliteitszorg**  
Overige klachten (ook wel zakelijke organisatorische of administratieve klachten genoemd) zoals toepassing van strafmaatregelen, onheuse bejegening, bevordering van leerlingen, advisering van een leerweg, begeleiding van leerlingen, gebrek aan communicatie vanuit de schoolleiding of de inrichting van de schoolorganisatie.
3. **Meldplicht vanuit Wet seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs**  
Meldplicht voor personeelsleden aan het bestuur bij vermoeden van een misdrijf, zoals ontucht, aanranding en verkrachting van een personeelslid jegens een minderjarige leerling. Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer.

## De rol van de contactpersoon

De contactpersoon is verbonden aan de school waar u werkzaam bent of waar uw kind de lessen volgt. De contactpersoon kan een belangrijke rol spelen om uw verhaal aan te horen en met u mee te denken waar in de organisatie een oplossing voor uw probleem kan worden gevonden. Wanneer u met een probleem te maken heeft, is het prettig om met iemand te kunnen overleggen die de wegen in de organisatie kent en u kan ondersteunen in de voorbereiding op uw gesprekken. De contactpersoon kan deze rol voor u vervullen. De directie heeft de gemandateerde verantwoordelijkheid van het bestuur om de contactpersoon aan te stellen. De contactpersoon kan u meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij bespreekt de klacht niet inhoudelijk, maar kan wel meedenken met wie het beste in gesprek gegaan kan worden. De contactpersoon kan ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding bij de klachtenprocedure of als de contactpersoon niet neutraal een kwestie kan behandelen. Denk hierbij aan een kwestie met betrekking tot een directe collega of als een kwestie te dicht bijkomt, waardoor objectiviteit lastig wordt.

De contactpersoon is een betrouwbare wegwijzer voor de klager, maar bemiddelt of begeleidt de klager niet. Ook lost hij niet op.

De contactpersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, is verplicht tot vertrouwelijkheid van alle zaken die hij hoort. Deze vertrouwelijkheid geldt niet ten opzichte van het bestuur, de klaagster (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als contactpersoon heeft beëindigd.

Per school is er een specifiek e-mailadres voor de contactpersoon (zie bijlage 6).

## **De rol van de externe vertrouwenspersoon**

ABSA heeft een contract gesloten met een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze wordt aangesteld door het bestuur en benoeming geschiedt nadat de GMR is gehoord. De externe vertrouwenspersoon is bevoegd om de betrokkenen die een signaal afgeven te horen. Hierbij functioneert zij vooral als aanspreekpunt bij ernstige signalen en/of klachten. De externe vertrouwenspersoon probeert binnen 14 dagen na het eerste contact een afspraak te plannen met de betrokkenen. Als ouders, voogden of verzorgers een signaal afgeven, kan ook desbetreffende leerling worden uitgenodigd voor een gesprek, tenzij het persoonlijk belang van de leerling daarmee in strijd is. Naar aanleiding van het gesprek met de betrokkenen geeft de externe vertrouwenspersoon een advies aan de betrokkenen. Dit advies kan variëren van gesprekken aangaan met betrokkenen, diens leidinggevende of het bestuur. Naar aanleiding daarvan bepaalt de klager of hij/zij

1. geen klacht indient;
2. een klacht indient bij het bestuur van ABSA
3. of een formele klacht indient bij Stichting Onderwijsgeschillen (zie bijlage 5).

Als de betrokkene ervoor kiest om een klacht in te dienen, kan de externe vertrouwenspersoon de betrokkene ondersteunen en adviseren bij het proces van de klachtenprocedure.

De externe vertrouwenspersoon is te allen tijde verplicht tot vertrouwelijkheid omtrent alle zaken die hij/zij in zijn/haar functie verneemt. Deze verplichting tot vertrouwelijkheid geldt niet ten opzichte van de geschillencommissie, het bestuur en de betrokkenen.

Gegevens van de externe vertrouwenspersonen staan vermeld in bijlage 6.

## **De rol van de MR en GMR**

Aan de Medezeggenschapsraad (MR) en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) zijn door de Wet Medezeggenschap Scholen diverse bevoegdheden toegekend. Bij de afhandeling van individuele klachten spelen de MR en GMR geen rol, omdat zij daarin geen formele bevoegdheid hebben.

## **Stichting Onderwijsgeschillen**

De scholen van ABSA zijn aangesloten bij Stichting Onderwijsgeschillen; zie bijlage 5.

De commissie strekt haar werkzaamheden uit over scholen voor primair en voortgezet onderwijs die zich bij de stichting hebben aangesloten. Wanneer u ondanks gesprekken met bovenstaande partijen niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Voor de behandeling van klachten afkomstig uit het primair onderwijs wordt verzorgd door het secretariaat van de commissie.



De commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij betreffende school. De commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bestuur over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bestuur te nemen maatregelen.

## **Stappenplan klachtenregeling voor leerlingen, ouders, voogden en verzorgers**

U kunt te allen tijde de contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon benaderen voor een luisterend oor, opvang, verwijzing of begeleiding.

1. U bent ouder/voogd/verzorger of leerling en heeft een klacht.
2. Probeer in eerste instantie in overleg met de groepsleerkracht tot een oplossing te komen.
3. Wanneer u in overleg met de groepsleerkracht niet tot een oplossing komt voor uw klacht, kunt u vanzelfsprekend de directie vragen om met u mee te denken.
4. Mocht u hulp nodig hebben waar u met uw zorg, kwestie of klacht terecht kunt, dan is de contactpersoon een luisterend oor en betrouwbare wegwijzer, maar hij bemiddelt of begeleidt niet. Ook lost hij niet op.
5. Mocht uit dit overleg geen bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot het bestuur dat met u in overleg zal treden.
6. Wanneer alle bovenstaande stappen geen oplossing hebben gebracht voor uw probleem kunt u terecht bij de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. Deze zal uw verhaal aanhoren en u de weg wijzen in eventuele officiële procedures bij de klachtencommissie.
7. Wanneer alle bovenstaande stappen geen oplossing hebben geboden voor het probleem kunt u een officiële klacht indienen bij de Stichting Onderwijsgeschillen.

## **Stappenplan klachtenregeling voor medewerkers**

U kunt te allen tijde de externe vertrouwenspersoon benaderen voor een luisterend oor, opvang, verwijzing of begeleiding.

1. U bent medewerker van ABSA en heeft een klacht.
2. Probeer in eerste instantie in overleg met de directie tot een oplossing te komen.
3. Wanneer u in overleg met de directie niet tot een oplossing komt voor uw klacht, kunt u vanzelfsprekend het bestuur vragen om met u mee te denken om daar waar mogelijk gezamenlijk tot de gewenste oplossing te komen.
4. Mocht u hulp nodig hebben waar u met uw zorg, kwestie of klacht terecht kunt, dan kunt u te allen tijde terecht bij de externe vertrouwenspersoon.
5. Tevens kan een medewerker mediation of juridische/persoonlijke ondersteuning vragen van een vakbond (indien hij/zij daar lid van is) of een andere belangenbehartiger.
6. Wanneer alle bovenstaande stappen geen oplossing hebben gebracht voor uw probleem, dan kan de externe vertrouwenspersoon u de weg wijzen, begeleiden en ondersteunen bij een eventuele officiële procedure bij de Stichting Onderwijsgeschillen.



## Relatieherstel – bemiddeling - mediation

Aangezien men bij klachten en conflicten niet alleen de klacht wil oplossen maar ook de relatie wil herstellen, is elke klager (en aangeklaagde) gebaat bij relatieherstel. Daarom is het aan te raden om eerst te onderzoeken of een klacht oplossing binnen ABSA mogelijk is.

Hoe sneller en hoe directer de oplossing voor de klacht gevonden wordt, des te meer kans heeft het relatieherstel tussen die twee betrokken partijen.

Een manier om aan relatieherstel te werken tussen klager en aangeklaagde, is door middel van bemiddeling. Het is niet de taak van de externe vertrouwenspersoon om zelf te gaan bemiddelen, omdat de vertrouwenspersoon de begeleider is van de klager, maar hij/zij kan wel bemiddeling organiseren. Bemiddeling is een goede manier om in een vroeg stadium een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing voordat het conflict escaleert. Het is wenselijk als school te kunnen beschikken over een erkend mediator die ingezet wordt op het moment dat dit nodig is.

Deze regeling is door het bestuur vastgesteld en is ter instemming voorgelegd aan de GMR op datum:.....

Ondertekening bestuur

## Bijlage 1: algemene toelichting op de Klachtenregeling

### ALGEMEEN

#### Reikwijdte

Op de Klachtenregeling van Stichting ABSA kan een beroep gedaan worden door personeel, (ex)leerlingen, ouders/voogden/verzorgers, vrijwilligers en personen die anderszins deel uitmaken van een school. Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk:

- a. klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik (ook wel persoonlijke klachten genoemd), zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld, pesten en radicalisering.
- b. Overige klachten (ook wel zakelijke, organisatorische of administratieve klachten genoemd) zoals toepassing van strafmaatregelen, onheuse bejegening, bevordering van leerlingen, advisering van een leerweg, begeleiding van leerlingen, gebrek aan communicatie vanuit de schoolleiding of de inrichting van de schoolorganisatie.

#### Meldplicht

In artikel 4a van de Wet op het Primair Onderwijs is de ‘meldplicht en aangifteplicht’ met betrekking tot de onder het kopje ‘wat is een klacht’ omschreven klachten opgenomen. Op grond van deze wetsbepalingen zijn personeelsleden verplicht om het bestuur onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrif (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling. Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bestuur disciplinaire maatregelen kan treffen.

Het bestuur is verplicht om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden of er sprake is van redelijk vermoeden van een strafbaar feit. Zo ja, dan is bestuur verplicht direct aangifte te doen bij politie of justitie. Vooraf stelt het bestuur de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte. Wanneer uit overleg blijkt, dat er geen vermoeden is van strafbare feiten, maar de klager wel een klacht wil indienen, dan is deze klachtenregeling van toepassing:

1. Het bestuur heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (zie bijlage 5).
2. De geschillencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bestuur te nemen besluiten.
3. De geschillencommissie neemt, ter bescherming van belangen van alle directbetrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij behandeling van een klacht. Leden van de geschillencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de geschillencommissie heeft beëindigd.
4. De geschillencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Aanstelling en taak contactpersoon (schoolniveau)**

Er is op iedere school tenminste één contactpersoon die de klager aanhoort en verwijst naar de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding bij de klachtenprocedure of naar een functionaris die de klacht kan wegnemen.

#### Taken

De contactpersoon:

1. verzorgt de eerste opvang van de klager (luisterend oor);
2. informeert de klager over informele en formele oplossingsmogelijkheden;
3. brengt de klager in contact met de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding tijdens de klachtbehandeling;
4. brengt de klager in contact met de functionaris (leerkracht, directie, bestuurder) die de klacht kan wegnemen;
5. verwijst de klager desgewenst door naar hulpverlenende instanties via het ondersteuningsteam;
6. registreert de klacht;
7. De contactpersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, is verplicht tot vertrouwelijkheid van alle zaken die hij hoort. Deze vertrouwelijkheid geldt niet ten opzichte van het bestuur, de klaagster (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als contactpersoon heeft beëindigd.
8. neemt deel aan periodieke scholing ter deskundigheidsbevordering, ondersteund vanuit bestuur.

De contactpersoon beperkt zich tot deze taakstelling. De contactpersoon is een betrouwbare wegwijzer voor de klager, maar begeleidt de klager niet in welke vorm dan ook, bemiddelt niet en lost niet op.

De contactpersoon kan om te sparren of om te overleggen te allen tijde contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

Taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 2 en maken integraal onderdeel uit van de klachtenregeling.

#### Aanstelling

De contactpersoon wordt door de school aangewezen, voorgedragen en benoemd door het bestuur en legt verantwoording af aan het bestuur.

Het bestuur zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en faciliteert de contactpersoon in het professionaliseren van zijn taken.

### **Aanstelling en taak externe vertrouwenspersoon (stichtingsniveau)**

Voor ABSA is een externe vertrouwenspersoon aangesteld die de klager (leerling, ouder, personeelslid) aanhoort, ondersteunt en begeleidt bij de klachtenprocedure of doorverwijst naar een functionaris die de klacht kan wegnemen.

#### Aanstelling

Het bestuur benoemt na overleg met de GMR één of meer externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. Benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

## Taken

De externe vertrouwenspersoon:

1. biedt luisterend oor en brengt de klacht in kaart;
2. achterhaalt wat de klager er tot nu toe zelf aan heeft gedaan, of deze bij de contactpersoon is geweest en wat de gewenste oplossing is;
3. checkt de vigerende klachtenregeling, voorschriften en protocollen op betreffende school;
4. informeert de klager over de mogelijke klachtenroutes, eventuele vervolgstappen en geeft aan wat de klager kan verwachten van de externe vertrouwenspersoon;
5. gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt; achterhaalt of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt de klager hier desgevraagd bij;
6. begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
7. verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
8. stelt met medeweten van de klager indien de klager een minderjarige leerling is, ouders, voogd of verzorgers in kennis, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet;
9. indien er slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, brengt hij deze ter kennis van het bestuur of bij betrokkenheid hiervan bij de geschillencommissie;
10. geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.
11. voert minimaal éénmaal per jaar overleg met het bestuur en brengt daarbij schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
12. neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot vertrouwelijkheid van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Taakomschrijving en de profielschets van de externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in bijlage 3 en maken integraal deel uit van deze regeling.

## **BEHANDELING VAN DE KLACHT**

### **Indienen van een klacht**

Een klager die overweegt een klacht in te dienen richt zich tot:

- a. de contactpersoon van de school;
- b. de externe vertrouwenspersoon.

De klager die overgaat tot het indienen van een klacht dient deze in bij:

- a. het bestuur of;
- b. de geschillencommissie.

Indien de klacht bij het bestuur wordt ingediend, kan deze zelf de klacht afhandelen als het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Is dit niet het geval, dan verwijst het bestuur de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de geschillencommissie.

Als een klacht wordt ingediend bij de geschillencommissie, dient deze binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de geschillencommissie anders beslist. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de geschillencommissie of het bestuur. De

ontvanger is tot (interne) geheimhouding verplicht. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

### **Inhoud van de klacht**

De klacht moet schriftelijk vastgelegd en ondertekend worden door de klager. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon de klager hierbij ondersteunen. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
- c. een omschrijving van de klacht;
- d. dagtekening en ondertekening.

Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit tenminste aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

### **Beslissing op advies van de geschillencommissie**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de geschillencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de geschillencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het bestuur het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het bestuur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

De mededeling gaat vergezeld van het advies van de geschillencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, ontvangt het betrokken medezeggenschapsorgaan terstond informatie over het oordeel van de geschillencommissie en over de eventuele maatregelen die het bestuur naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de geschillencommissie.

### **Openbaarheid**

Het bestuur publiceert de regeling op de website van de Stichting en de scholen.

### **Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Overige bepalingen**

1. in gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur;
2. de toelichting maakt deel uit van de regeling;
3. deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling ABSA.

## **WETGEVING KLACHTENREGELING**

Volgens de onderwijswetgeving moeten ouders en leerlingen klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bestuur en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bestuur en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs én de goede gang van zaken op school.

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

Om een zorgvuldige, transparante en ondubbelzinnige behandeling van klachten te bevorderen heeft het bestuur er voor gekozen om te komen tot één klachtenregeling voor de gehele Stichting. Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bestuur en personeel of het nalaten daarvan.

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 niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Deze zal bemiddelen bij de afhandeling van de klacht. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kan men de volgende stap zetten naar de geschillencommissie.

Voor wat betreft de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar het onderdeel 'wat is een klacht'. Overigens moeten klachten waarvoor een aparte regeling en specifieke proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn worden afgehandeld.

Voor een klacht betreffende de verwerking van persoonsgegevens kan men zich wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming. Indien de klacht naar de mening van betrokkene door ABSA niet correct is afgewikkeld, kan hij zich wenden tot de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie hiervoor het privacyreglement.

ABSA heeft gekozen voor aansluiting bij de Stichting Onderwijsgeschillen in Utrecht. Een deskundige en zorgvuldige behandeling wordt daarmee maximaal gegarandeerd.

De wetgever heeft rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de GMR instemmingsrecht toegekend. In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen omdat eenieder erbij gebaat is, dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

## Bijlage 2: taakomschrijving van de contactpersoon

### De contactpersoon m/v (per school)

- De contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt op school voor klachten over de schoolsituatie en draagt zorg voor de opvang en doorverwijzen van de klager zoals: (cyber)pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en radicalisering, maar ook over de schoolorganisatie, gebrek aan communicatie, over begeleiding, strafmaatregelen, etc.
- De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen.
- Binnen een school is tenminste één van de contactpersonen medewerker van ABSA.
- De school beschikt tenminste over één contactpersoon per vestiging.
- De contactpersoon dient op een adequate wijze bereikbaar te zijn.
- De contactpersoon bezit goede communicatieve- en gespreksvaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

In de acte van benoeming van de contactpersoon staat opgenomen dat de werknemer de functie van contactpersoon vervult. Contactpersoon is geen functie maar een taak. De contactpersoon wordt voorgedragen door de school en benoemd door het bestuur. Hiertoe ontvangt hij een benoemingsbrief.

### De contactpersoon heeft tot taak:

- een eerste aanspreekpunt en wegwijzer te zijn bij klachten op de school;
- zich uitvoerig te informeren over de klacht en eventueel reeds genomen acties;
- goed te luisteren en het probleem in kaart te brengen;
- samen met de klager de mogelijkheden te bespreken over eventuele vervolgstappen;
- de klager te ondersteunen bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon of naar een andere instantie.
- bij een klagende of aangeklaagde minderjarige leerling de betreffende ouders van het probleem in kennis te stellen, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de contactpersoon een derde, bijvoorbeeld de externe vertrouwenspersoon, consulteren;
- het melden van een vermoeden van een zedenmisdrijf (ontucht, aanranding, verkrachting) te melden bij het bestuur;
- een bijdrage te leveren aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel over het bestaan van de externe vertrouwenspersoon, de klachtenregeling, de vertrouwensinspecteur en de klachtencommissie.
- de klacht aan te horen, maar neemt deze niet in behandeling. De contactpersoon is een betrouwbare wegwijzer en zorgt ervoor dat klachten volgens correcte klachtroutes worden behandeld;
- zaken vertrouwelijk te behandelen, maar zonder absolute geheimhoudingsplicht.
- te zorgen voor een adequate, geanonimiseerde klachtenregistratie op hoofdlijnen (nut en noodzaak) aan de hand van een vast format.

Bij iedere actie kan de contactpersoon de externe vertrouwenspersoon consulteren.

De contactpersoon is verplicht tot interne geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd. De contactpersoon mag in zijn rol als zodanig niet worden geschaad doordat hij betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in de klachtenregeling Onderwijs.



**De contactpersoon dient over de volgende kennis en deskundigheden te beschikken:**

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken met betrekking tot ongewenst gedrag en de gevolgen hiervan ;
- kennis van de klachtenregeling en klachtenprocedure;
- adequaat kunnen doorverwijzen en inzicht hebben in hulpverleningsinstanties (sociale kaart);
- goede luister- en gespreksvaardigheden;
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Het is belangrijk dat de contactpersoon binnen de school bekend is bij iedereen, makkelijk bereikbaar en benaderbaar is en dat hij bekend is met de school. Dat maakt het benaderen van een contactpersoon laagdrempeliger omdat het voor de meesten moeilijk en gevoelig ligt een klacht of een kwestie te delen.

Per school is er een specifiek e-mailadres voor de contactpersoon (zie bijlage 6).

De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en gaat vertrouwelijk om met alle zaken die hij als contactpersoon verneemt.

De contactpersoon doet jaarlijks mee aan de intervisie/netwerkbijeenkomsten georganiseerd door de stichting ter bevordering van de professionaliteit en het uitwisselen van ervaringen.

De contactpersoon kan bij vragen en voor ondersteuning, te allen tijde contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

## Bijlage 3: functieomschrijving van de externe vertrouwenspersoon

### De externe vertrouwenspersoon m/v (op stichtingsniveau)

- De primaire rol van de vertrouwenspersoon ligt in de opvang en begeleiding van klagers/melders die ongewenst gedrag en/of casussen met betrekking tot integriteit (hebben) ervaren. Maar daarnaast is hij binnen de organisatie ook van betekenis voor voorlichting over ongewenste omgangsvormen en integriteit en voor gevraagd en ongevraagd advies aan directie en leidinggevenden over bijvoorbeeld casuïstiek met betrekking tot omgangsvormen en integriteit en het stellen en handhaven van gedragsnormen of dilemma's in hun rol.
- De externe vertrouwenspersoon is bereikbaar en toegankelijk voor iedereen die grensoverschrijdend gedrag ervaart, en /of casussen met betrekking tot integriteit bemerkt voor een luisterend oor, ondersteuning en advies. Dit gebeurt op vertrouwelijke basis.
- De vertrouwenspersoon heeft inzicht in sociale verschijningsvormen als discriminatie, geweld en agressie, (seksuele) intimidatie, pesten, integriteit en conflicten. Daarbij heeft hij kennis van de wettelijke kaders en de klachtenregeling binnen het Onderwijs en op het gebied van integriteit.
- De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk, empathisch en heeft daarnaast de nodige dosis lef. Daarnaast bezit hij de benodigde vaardigheden om begeleiding en ondersteuning te bieden.
- De externe vertrouwenspersoon is gecertificeerd en lid van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV).

De externe vertrouwenspersoon is een door de organisatie aangestelde onafhankelijke derde; dat wil zeggen geen binding hebben met ABSA. Samenwerking geschiedt op basis van een overeenkomst tussen de externe vertrouwenspersoon en het bestuur van ABSA.

De externe vertrouwenspersoon wordt naast ongewenste omgangsvormen en integriteit geconfronteerd met problematiek rond functionerings- en beoordelingsgesprekken, reorganisaties, arbeidsconflicten en privéproblemen. Dergelijke kwesties zelf behoren per definitie niet tot het werkteerrein van de vertrouwenspersoon; echter wèl het ongewenst gedrag dat daaruit kan voortvloeien, zoals intimidatie of onheuse bejegening.

### De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- opvangen, begeleiden en adviseren van de klager;
- na te gaan of de klager contact heeft gehad met de contactpersoon van de betrokken school;
- na te gaan of de klager getracht heeft de problemen, klacht of kwestie met de aangeklaagde of de directie van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen;
- bij een klagende of aangeklaagde minderjarige leerling de betreffende ouders van het probleem in kennis te stellen, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet;
- de klager te ondersteunen bij verwijzing naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties, waaronder mediation;
- samen met de klager de mogelijkheden bespreken over eventuele vervolgstappen; de klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak:
  - o geen klacht in te dienen;
  - o een klacht in te dienen bij het bestuur als gesprekken met klager en aangeklaagde niet de gewenste oplossing biedt;
  - o een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie als het bestuur niet de gewenste oplossing biedt;
  - o aangifte te doen bij politie/justitie.
- indien de klager dit wenst, hem te ondersteunen en begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bestuur, de Klachtencommissie of desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- na te gaan of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager;

- zich ervan te vergewissen dat de klacht daadwerkelijk is weggenomen door het verlenen van nazorg.
- voorlichting en informatie te geven aan alle bij de school betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten en radicalisering.
- gevraagd en ongevraagd advies te geven aan het bestuur over de door het bestuur te nemen besluiten.

Zorgvuldigheid en betrouwbaarheid kenmerken het werk van de externe vertrouwenspersoon. Uit de aard van de functie volgt dat de externe vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht heeft en een intern verschoningsrecht. Hij is alleen verantwoording schuldig aan het hoogste gezag van de organisatie en legt geen inhoudelijke verantwoording af aangaande individuele gevallen. De informatie waarover de vertrouwenspersoon beschikt is vertrouwelijk, tenzij er wettelijke verplichtingen zijn die de geheimhoudingsplicht van de vertrouwenspersoon doorbreken. De vertrouwenspersoon maakt de melder bekend met dit voorbehoud.

Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als extern vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur een schriftelijk, geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. De verslaglegging is niet terug te voeren op individuele personeelsleden, (ex)leerlingen, ouders, voogden en verzorgers.

Betrokkenheid en steun van directie en bestuur bij het werk van de externe vertrouwenspersoon is onontbeerlijk. De aanwezigheid en de rol van de externe vertrouwenspersoon wordt binnen de organisatie breed gecommuniceerd.

**De externe vertrouwenspersoon dient over de volgende kennis, kwaliteiten en deskundigheden te beschikken:**

- functioneert autonoom zonder last of ruggenspraak;
- is niet verantwoordelijk voor het werkklimaat, de sfeer, de (on)gewenste omgangsvormen en de integriteit op de werkplek; veel meer is hij de thermometer van de organisatie die aan bestuur en directie aangeeft:
  - o wat hij weet dat speelt vanuit de casuïstiek die hij van melders hoort;
  - o wat hem vanuit zijn kennis van ongewenste omgangsvormen en integriteit opvalt en wat dit betekent voor de veiligheid en het werkplezier van de leerlingen en personeelsleden;
  - o welke gevolgen dit voor de leerlingen en personeelsleden in de organisatie kan hebben;
  - o welke maatregelen directie/bestuur kan nemen.
- is een onafhankelijk en strategisch denker die in staat is de verschillende belangen te onderscheiden, in conflictueuze situaties te opereren en die afstand kan houden van de casuïstiek;
- heeft een goed gevoel voor gedrag van mensen, voor onderlinge verhoudingen en voor organisatiecultuur en doorgrondt situaties die ongewenste omgangsvormen kunnen veroorzaken;
- hij kan oordeelvrij doorvragen naar het doel van de melder en de wegen die de melder zou willen bewandelen;
- beschikt over een goed reflectievermogen en is in staat goede heldere feedback te geven;
- hij is bestand tegen omgevingsdruk en houdt zich nauwgezet aan sociale, ethische en professionele normen en waarden;
- integriteit, betrouwbaarheid en communicatieve vaardigheden zijn cruciaal, evenals organisatiesensitiviteit en strategisch inzicht;

- reflecteert op eigen gedrag en standpunten en kan een bijdrage leveren aan het reflecteren van anderen op het gedrag en de omgang met elkaar;
- schrijven van een geanoniseerd verslag en aanbevelingen doen aan het management;
- beheerst signalerings- en adviesvaardigheden en heeft het analytisch vermogen om beleidsmatige adviezen te geven omtrent omgangsvormen integriteit, gezondheid en veiligheid in het onderwijs.

Om deze vaardigheden te blijven ontwikkelen, is het noodzakelijk dat de externe vertrouwenspersoon op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen door middel van vakliteratuur, het bezoeken van congressen, het volgen van trainingen en intervisie.

## **Bijlage 4: route klachtenbehandeling bestuur**

### **Route indien klacht wordt ingediend bij het bestuur**

Op grond van de klachtenregeling kan een klacht worden ingediend bij het bestuur of bij de externe geschillencommissie.

Als een klacht wordt ingediend bij het bestuur kan zij op grond van de klachtenregeling de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of de externe geschillencommissie. Het bestuur kan ook beslissen de klacht zelf af te handelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.

Bij doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon beziet deze samen met de klager of wellicht door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt de klager hier desgewenst bij. De externe vertrouwenspersoon staat de klager bij.

Is bemiddeling niet mogelijk, dan kan de externe vertrouwenspersoon de klager adviseren alsnog het bestuur om een beslissing te vragen, dan wel de klacht in te dienen bij de externe geschillencommissie. Wanneer het bestuur alsnog om een beslissing wordt gevraagd, beslist deze op basis van de schriftelijke informatie.

Indien het bestuur van mening is geen beslissing te kunnen nemen, kan zij de klager alsnog naar de externe geschillencommissie verwijzen. Bij doorverwijzing naar de externe geschillencommissie zal door die commissie voor verdere behandeling van de klacht worden zorg gedragen. Ook hier kan de externe vertrouwenspersoon een ondersteunende en begeleidende rol vervullen.

## **Bijlage 5: procedure Stichting Onderwijsgeschillen**

Betreffende informatie over de procedure van de geschillencommissie vindt u door onderstaande link aan te klikken:

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

## Bijlage 6: overzicht van belangrijke adressen

Bestuur ABSA	Gegevens
Trix Derriks	
<b>Externe vertrouwenspersoon</b>	
Bernadette Hes-Boots	In-B-tween advies: Tel: 06-25538458/email: bernadettehes@gmail.com
<b>Contactpersonen per school</b>	
De Zevensprong	Deze aanvullen met betreffende gegevens
ABBS Elzenhagen	Deze aanvullen met betreffende gegevens
Piet Hein	Deze aanvullen met betreffende gegevens
ABBS het Gein	Deze aanvullen met betreffende gegevens
ABBS het Podium	Deze aanvullen met betreffende gegevens
ABBS De Zuiderzee	Deze aanvullen met betreffende gegevens
<b>Vertrouwensinspecteur</b>	
Inspectie van onderwijs	Inspectie van het onderwijs Postbus 2730 3500 GS Utrecht Tel: 0900-111 31 11
<b>Klachtencommissie</b>	
Stichting Onderwijsgeschillen	Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht Tel: 030-2809590