

2.9 Klachtenregeling Cadans Primair

Algemene toelichting

In het primair onderwijs is ieder schoolbestuur verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Cadans Primair verzorgt onderwijs aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. Vanuit een holistische visie op onderwijs wordt gewerkt aan de duurzame ontwikkeling van een breed leerrendement.

De school vertaalt deze doelstelling door een onderwijssetting te creëren die voldoet aan de eisen van deze tijd en waarbinnen ieder kind en medewerker zich veilig en gewaardeerd voelt. Er wordt veel waarde gehecht om elkaar in een open, transparante communicatie te vinden. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde kwaliteit. In dat geval raden wij u aan uw ongenoegen/ probleem kenbaar te maken bij de betrokken perso(n)en(en) binnen de school.

Indien u van mening bent dat er onvoldoende naar uw uiting van ongenoegen wordt geluisterd of u bent van mening dat uw uiting van onvrede van dien aard is dat er sprake is van een formele klacht, geven wij u in deze klachtenregeling aan op welke wijze u uw klacht kunt indienen.

Deze klachtenregeling helpt u ook met het adres van de klachtencommissie, de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen. De klachtenregeling zelf wordt gepubliceerd op de websites van de scholen en van Cadans Primair. Tevens ligt de klachtenregeling op de school ter inzage.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school behorende tot Cadans Primair;
- b. bevoegd gezag: de bestuurder van Cadans Primair;
- c. klager: een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, directeur, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- d. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- e. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- f. schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- i. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 2. Schoolcontactpersoon

1. Iedere school heeft ten minste één schoolcontactpersoon. De contactgegevens hiervan zijn zichtbaar op de posters in de school en op de website.
2. De schoolcontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
3. De taak van de schoolcontactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De schoolcontactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
4. De schoolcontactpersoon kan de klager verwijzen.
5. Als er sprake is van machtsmisbruik in de vorm van seksuele intimidatie (dat is ongewenste seksueel getinte aandacht in de vorm van verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag) schakelt de schoolcontactpersoon altijd de externe vertrouwenspersoon (artikel 4) in.
6. Tevens kan de schoolcontactpersoon op verzoek van de klager of op eigen initiatief de klager een kopie van de klachtenregeling doen toekomen. Als de klager daarom vraagt, is dat verplicht.
7. Een contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag i.c. de directeur van de school.

Artikel 3. De interne vertrouwenspersoon

1. Cadans Primair beschikt voor de 12 scholen over een interne vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt voor medewerkers bij klachten.
2. De interne vertrouwenspersoon adviseert, ondersteunt en verwijst.
3. De contactgegevens van de interne vertrouwenspersoon zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.
4. De interne vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde en/of met de directeur op te lossen. Als dat niet het geval is, kan alsnog voor die weg worden gekozen.
5. De interne vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, afhankelijk van 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. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
6. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de interne vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.
8. De interne vertrouwenspersoon vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
9. Indien de interne vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de bestuurder.
10. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de bestuurder te nemen besluiten.
11. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
12. De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon

1. Cadans Primair beschikt voor de 12 scholen over een externe vertrouwenspersoon voor ouders en medewerkers die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon kan door de schoolcontactpersoon, maar ook rechtstreeks door ouders en medewerkers, worden ingeschakeld.
3. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.
4. De externe vertrouwenspersoon adviseert, ondersteunt en verwijst.
5. Als er sprake is van machtsmisbruik in de vorm van seksuele intimidatie schakelt de schoolcontactpersoon altijd de externe vertrouwenspersoon in.
6. De externe vertrouwenspersoon is werkzaam bij de GGD en kan ook bij andere vormen van machtsmisbruik (discriminatie, agressie/geweld en of pesten) en alle overige klachten ingeschakeld worden voor de klachtbehandeling (opvang en begeleiding van klager).

Artikel 5: De vertrouwensinspecteur

1. Ouders, leerlingen, medewerkers, directeuren en bestuurder kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:
 - seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
 - psychisch en fysiek geweld
 - discriminatie en radicalisering
2. Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. De melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de vertrouwensinspecteur.
3. De contactgegevens van de vertrouwensinspecteur zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.
4. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht.

Artikel 6: De klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van Cadans Primair die de klacht onderzoekt en de bestuurder hierover adviseert.
Cadans Primair is, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs, de stichting KOMM.
2. De stichting Komm is een onafhankelijke klachtencommissie voor het onderwijs in Zuid-Nederland. Iedereen die betrokken is bij een school (leerling, ouder, leerkracht, directeur, bestuur) kan bij de stichting KOMM een klacht indienen. Na ontvangst van de klacht neemt de ambtelijk secretaris van KOMM contact met klager op of de klacht aan de onafhankelijke commissie wordt voorgelegd of dat mediation (bemiddeling) wellicht uitkomst kan bieden.
3. De contactgegevens van de klachtencommissie zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.

Artikel 7. Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directeur.
3. De klager kan het probleem bespreken met de schoolcontactpersoon of de interne of de externe vertrouwenspersoon .
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 8.
5. Op school zorgt de schoolcontactpersoon en/of de directeur voor de verslaglegging, op bestuursniveau wordt dit verzorgd door het bevoegd gezag.

Zie hieronder de stappen in de verschillende fases:

	Stap 1	Stap 2	Stap 3	Stap 4
Leerling	Direct betrokkene/ leerkracht	Schoolcontactpersoon Directeur/ Ouders		
Ouders/ verzorgers	Direct betrokkene	Schoolcontactpersoon Directeur	Bevoegd gezag/ Externe vertrouwens-persoon	Klachtencommissie Stg. Komm
Medewerker	Direct betrokkene	Schoolcontactpersoon Direct leidinggevende	Bevoegd gezag/ Interne vertrouwens-persoon	Klachtencommissie Stg. Komm
Stagiaires/ Lio/ vrijwilligers	Direct betrokkene	Schoolcontactpersoon Direct leidinggevende	Bevoegd gezag/ Interne vertrouwens-persoon	Klachtencommissie Stg. Komm
Directeur	Direct betrokkene		Bevoegd gezag/ Interne vertrouwens-persoon	Klachtencommissie Stg. Komm

Een formele klacht kan alleen ingediend worden bij het bevoegd gezag en/of bij de Landelijke Klachtencommissie Komm.

Artikel 8. Het indienen van een klacht

1. Het verdient aanbeveling dat de klager eerst tracht het probleem met de aangeklaagde en/of de directeur op te lossen. 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 formele klacht indienen.
2. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie (schriftelijk)
3. De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient
4. Het verdient de voorkeur een klacht eerst in te dienen bij het bevoegd gezag. De afhandeling van een ingediende klacht bij de klachtencommissie duurt minimaal 3 maanden. Indiening van de klacht bij het bevoegd gezag neemt niet weg dat de klager, indien hij van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, alsnog zijn klacht kan indienen bij de klachtencommissie.
5. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de bestuurder of de klachtencommissie anders beslist.

Artikel 9. Behandeling van een klacht door het bevoegd gezag.

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail bij het bevoegd gezag worden ingediend.
2. De bestuurder neemt contact op met de directeur van de betreffende school omtrent de aard van de binnengekomen klacht en de te volgen procedure.
3. Tevens neemt de bestuurder binnen drie werkdagen, behoudens bijzondere omstandigheden, telefonisch of per e-mail contact op met de klager om het vervolg van de procedure vast te stellen.
4. De bestuurder kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
5. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, verwijst de bestuurder de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
6. Bij de behandeling van de klacht neemt de bestuurder de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en past daarbij o.a. het beginsel van hoor en wederhoor toe.
7. De bestuurder neemt, alle betrokkenen gehoord hebbende, een besluit, welke schriftelijk of per e-mail wordt medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de school.

Artikel 10. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de dagtekening;
 - b. de naam en het adres van de klager;
 - c. leeftijd van de minderjarige klager of van de betrokken minderjarige op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. naam en adres van de onderwijsinstelling;
 - e. identiteit van de aangeklaagde
 - f. een omschrijving van hetgeen waarop de klacht betrekking heeft, zo veel mogelijk met opgave van plaats en tijd;
 - g. zo veel mogelijk de identiteit van getuigen;
 - h. ondertekening door de klager en/of diens ouders.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 10 werkdagen te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag en de klager schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag gemeld.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon of door een zelfgekozen raadsman of raadvrouw.
7. Klachtbehandeling of klachtbemiddeling wordt betaald door Cadans Primair.
8. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

Artikel 11. De procedure bij de klachtencommissie

1. De klachtencommissie komt binnen 3 maanden na indiening van de klacht tot een uitspraak. Voor de berekening van deze termijn worden schoolvakantiedagen en/of de periode dat een klachtbehandeling is opgeschort niet meegerekend. De klachtencommissie kan deze termijn, met redenen omkleed, verlengen en meldt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
2. De klachtencommissie geeft in haar uitspraak een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag van Cadans Primair te treffen maatregelen.
4. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend.
Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar de klachtenregeling van de stichting KOMM : <https://www.komm.nl/informatie/klachtenregeling/>

Artikel 12. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag maakt zijn beslissing en de motivering ervan schriftelijk bekend aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie.
2. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 13: Informeren gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)

1. Het bevoegd gezag informeert GMR over ieder oordeel van de Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 14. Evaluatie

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de scholen, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.
2. Na evaluatie wordt de klachtenregeling opnieuw vastgesteld door het bevoegd gezag na instemming van de GMR en goedkeuring van de Raad van Toezicht.

Artikel 15. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

De regeling treedt in werking op 11 december 2019.

Herziening november 2020: De artikelen 10, 11 en 12 zijn aangepast en in overeenstemming gebracht met de klachtenregeling van de stichting KOMM.

Bijlage: functies en taken van personen die bij klachtafhandeling betrokken zijn

Bijlage horende bij de klachtenregeling Cadans Primair

Functie en taken van personen die bij klachtafhandeling betrokken zijn:

Schoolcontactpersoon (minimaal een persoon per school):

De schoolcontactpersoon kan ouders en leerlingen helpen bij de behandeling van klachten. De schoolcontactpersoon zal luisteren naar het verhaal en de klacht, maar gaat hiermee niet zelf aan de slag. De schoolcontactpersoon zal –na overleg met de ouder/leerling– doorverwijzen voor de afhandeling van de klacht. Als er sprake is van machtsmisbruik in de vorm van seksuele intimidatie (dat is ongewenste seksueel getinte aandacht in de vorm van verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag) schakelt de contactpersoon altijd de externe vertrouwenspersoon in.

Interne vertrouwenspersoon:

Sylvia Groot sylvia@sylviagroot.nl

Telefoon: 06-51935910

De interne vertrouwenspersoon is er ten behoeve van medewerkers van Cadans Primair. Zij kan in de volgende gevallen worden ingeschakeld:

- a. Algemeen: bij problemen in de uitoefening van de functie in relatie met leidinggevende en/of collega's. Problemen van onderwijskundige aard vallen hier niet onder.
- b. Melden van een misstand: zie hiervoor Regeling melden misstand (klokkenluidersregeling)
- c. Begeleiden van aangeklaagde leerkracht/directeur in geval klachtenprocedure bij stichting KOMM.
- d. Coaching op het gebied van communicatie/samenwerking met collega's en/of leidinggevende.

Externe vertrouwenspersoon:

GGD: externe.vertrouwenspersoon@ggdhvb.nl

<https://www.ggdhvb.nl/professionals/externe-vertrouwenspersoon>

Telefoon: 088-3686759

De externe vertrouwenspersoon kan door de schoolcontactpersoon, maar ook rechtstreeks door ouders en leerkrachten, worden ingeschakeld. Als er sprake is van machtsmisbruik in de vorm van seksuele intimidatie schakelt de schoolcontactpersoon altijd de externe vertrouwenspersoon in.

De externe vertrouwenspersoon is werkzaam bij de GGD en kan ook bij andere vormen van machtsmisbruik (discriminatie, agressie/geweld en of pesten) en alle overige klachten ingeschakeld worden voor de klachtbehandeling (opvang en begeleiding van klager).

Vertrouwensinspecteur:

Telefoon: 0900 1113111

Ouders, leerlingen, leerkrachten, directeuren en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- psychisch en fysiek geweld
- discriminatie en radicalisering

Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedennisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht.

Stichting KOMM:

De samenstelling van de klachtencommissie, de wijze waarop de klachtencommissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website van de stichting KOMM.

www.komm.nl

Via een invulformulier op deze website kan een klacht worden ingediend.