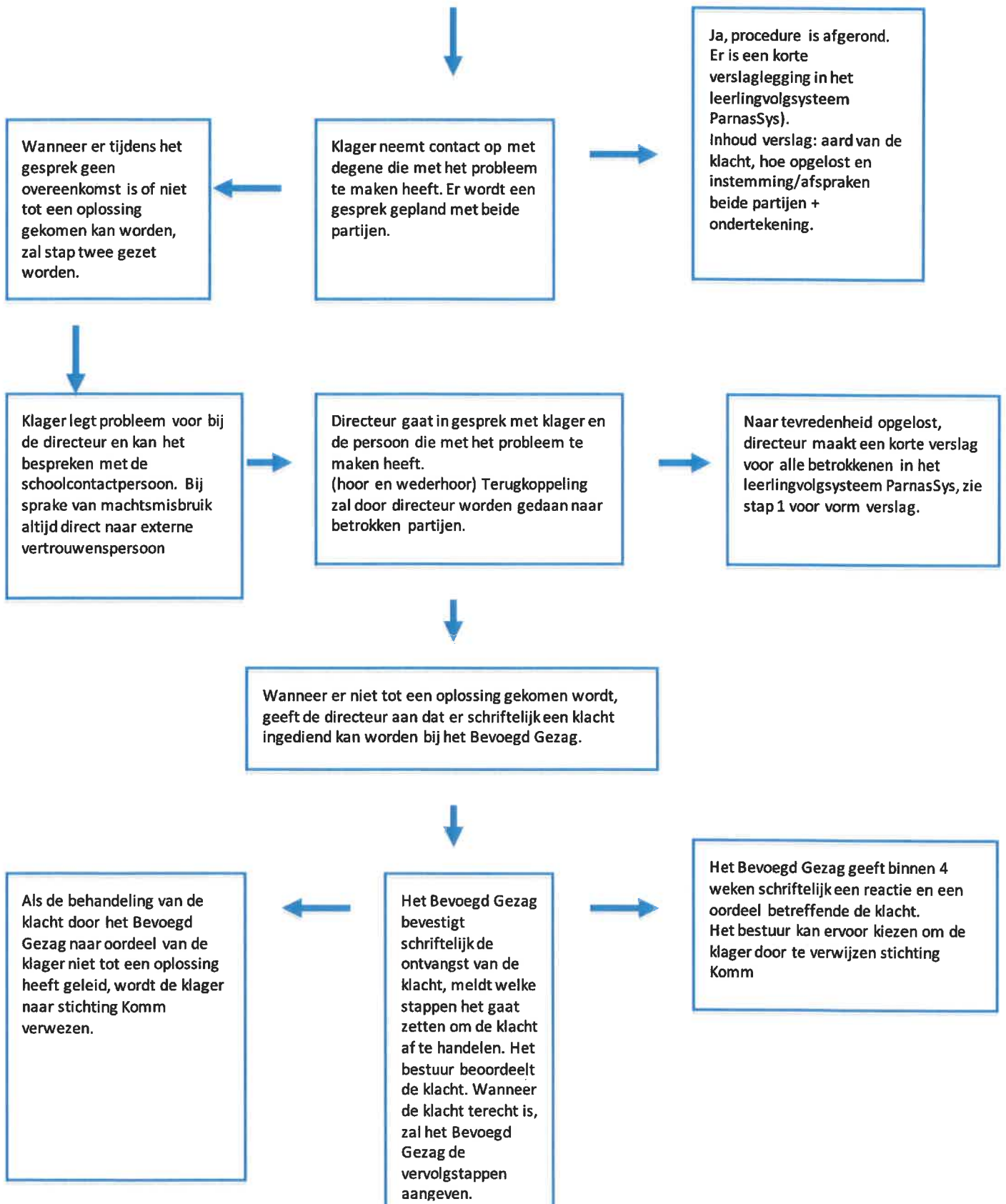


Stroomschema klachtenregeling Cadans Primair

Welke stappen neemt u wanneer er een probleem/ klacht binnen school speelt?



Inleiding

Een kindcentrum is een leefgemeenschap waarin mensen in een grote diversiteit aan rollen en verantwoordelijkheden met elkaar aan hun specifieke eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden vormgeven. Soms zijn de mensen in hun rol nevensgeschikt aan elkaar, op andere momenten gaat het ook om formele verantwoordelijkheden en daarmee ook om (hiërarchisch bepaalde) afhankelijkheid.

Verschillen in belangen, in verantwoordelijkheden, maar ook in subjectieve interpretaties maken die samenwerking en dat samenleven tot een dynamisch geheel. Binnen Cadans Primair vinden wij het belangrijk om in een open, transparante communicatie elkaar voortdurend te vinden. En toch kan een tegenstelling of een misverstand leiden tot een situatie waarin betrokkenen niet meer in staat zijn om het geschil met elkaar te overbruggen. Daartoe is een formele klachtenregeling gemaakt. Onze eerste intentie is om te voorkomen dat het een formele klacht wordt. Hiervoor hebben we de volgende afspraken gemaakt:

De klacht wordt altijd eerst teruggebracht naar de plek waar hij ontstaan is. Als dat niet voldoende is, kan een van de partijen of beide partijen samen het probleem inbrengen bij de in de lijn meest dichtbij verantwoordelijke:

- Probleem tussen ouders en leerkracht/pedagogisch medewerker: naar directeur.
- Probleem tussen kind en leerkracht/pedagogisch medewerker: naar directeur.
- Probleem tussen medewerkers onderling: naar directeur.
- Probleem tussen directeur en leerkracht/pedagogisch medewerker: naar bestuurder
- Probleem tussen directeur en ouder: naar bestuurder.
- Probleem tussen directeur en directeur: naar bestuurder

De directeur dan wel de bestuurder bekijkt bij elke interventie of het mogelijk is om de externe vertrouwenspersoon in te schakelen dan wel op een andere manier mediation in te zetten. Van elk gesprek vindt een korte verslaglegging plaats onder verantwoordelijkheid van de hiërarchisch hoogst verantwoordelijke.

Wanneer het tot een formele klacht komt, dan is de formele klachtenregeling van Cadans Primair van kracht. Deze klachtenregeling wordt vergezeld met een tekst die in de schoolgids een plaats krijgt.

Klachtenregeling Cadans Primair

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder (naam bevoegd gezag);
2. instelling: Cadans Primair
3. bevoegd gezag: De bestuurder
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. 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;
7. 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.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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 contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de website van de school en op de website van Cadans Primair. De klachtenregeling zelf ligt op elke school ter inzage.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft; c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft; d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Klachtbehandeling of klachtbemiddeling wordt betaald door Cadans Primair.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager

niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de stichting KOMM (www.komm.nl). Dit 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. Of het nu gaat om gebrekkige communicatie, een verkeerde beslissing of klachten over machtsmisbruik. 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.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11: Informeren gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)

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 12. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.

De regeling is herzien op 01-10-2019 en treedt vanaf die datum in werking. Bij de klachtenregeling hoort een tekst die in de schoolgids wordt opgenomen.

Bijlage: Tekst ter opname in de schoolgidsen

Problemen zijn er om opgelost te worden. Met elkaar in gesprek gaan levert meestal de oplossing. Een enkele keer komt het voor dat het niet lukt om door gesprekken er samen uit te komen en een probleem kan dan een klacht worden. Wij vinden het belangrijk dat iedereen die een klacht heeft gehoord wordt en weet waar hij of zij terecht kan. Cadans Primair heeft hiervoor een klachtenregeling vastgesteld die hieronder wordt beschreven.

Voorkomen van klachten

Aarzelt u niet om problemen te bespreken met de groepsleerkracht of, als het een probleem betreft dat groepsoverstijgend is of een probleem waar u met de groepsleerkracht niet uitkomt, met de directeur. De beste manier om klachten te voorkomen is, als u iets als een probleem ervaart, dit te bespreken met de direct betrokkenen. Als kinderen en of ouders een klacht willen bespreken met de groepsleerkracht of met de schoolleiding kunnen zij altijd na schooltijd bij hen terecht. Een persoonlijk gesprek werkt bijna altijd verhelderend en kan misverstanden voorkomen of uit de weg ruimen.

Wie kan u helpen bij de behandeling van uw klacht ?

Om een goede en snelle afhandeling van een klacht mogelijk te maken zijn er op school twee **schoolcontactpersonen** aangesteld. Zij kunnen ouders (en natuurlijk ook leerlingen) helpen bij de behandeling van klachten. Deze schoolcontactpersonen hebben voor deze taak een speciale scholing gevolgd en zij kunnen ook samen overleggen hoe zij iemand kunnen helpen wanneer er sprake is van een klacht. De contactpersoon zal naar uw verhaal luisteren, maar gaat niet zelf aan de slag. De contactpersoon zal u – na overleg – 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. 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). In principe verloopt de doorgeleiding van een klacht over machtsmisbruik naar de externe vertrouwenspersoon via de contactpersoon maar u kunt de vertrouwenspersoon ook rechtstreeks benaderen met een klacht die te maken heeft met machtsmisbruik.

Heeft u nog vragen of behoefte aan aanvullende informatie dan kunt u contact opnemen met de directeur van de school, de bestuurder van Cadans Primair, de ambtelijk secretaris van Stichting KOMM of met een contactpersoon van uw school.

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

Bijlage

Functie en taken van personen die bij klachtafhandeling betrokken zijn:

Schoolcontactpersonen (per school twee):

Zij kunnen 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 contactpersoon 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.

Externe vertrouwenspersoon:

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).

Interne vertrouwenspersoon: Sylvia Groot (sylvia@sylviagroot.nl / 06-5193 5910)

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

1. 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.
2. Melden van een misstand: zie hiervoor Regeling melden misstand (klokkenluidersregeling)
3. Begeleiden van aangeklaagde leerkracht/directeur ingeval klachtenprocedure bij stichting KOMM.
4. Coaching op het gebied van communicatie/samenwerking met collega's en/of leidinggevende.

Vertrouwensinspecteur: tel. 0900 111 3 111

Ouders, leerlingen, docenten, directies 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 ([zedemisdrijven](#))
- 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 (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht.

Stichting KOMM: Onafhankelijke klachtencommissie voor het onderwijs in Zuid-Nederland (zie www.komm.nl)