



Klachtenregeling

Inhoud

1. Begrippen	3
2. Contactpersoon: ondersteuning	4
3. Hoe dient u een Klacht in?	5
4. Behandeling van uw Klacht door de Klachtencommissie	5
5. Behandeling van de klacht door de Geschillencommissie	6
6. Seksuele intimidatie, agressie en discriminatie: de Vertrouwenspersoon en andere instanties	7
7. Slotbepalingen	7

Klachtenregeling Stichting KBO Haarlem-Schoten

Deze Klachtenregeling is in 2016 vastgesteld door het Toezichthoudend Bestuur Haarlem-Schoten met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. De regeling is bedoeld voor die gevallen, waarbij reguliere gesprekken met een leerkracht, schoolleiding of bovenschools directie geen oplossing hebben geboden. In dringende gevallen kunt u uiteraard ook direct de weg van de klachtenregeling inslaan.

Evaluatie 2019

De klachtenregeling is geactualiseerd in 2019 in goed overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. De enige wezenlijke wijziging betreft het aanstellen van een vertrouwenspersoon van de GGD, voor aangelegenheden op het gebied van seksuele intimidatie, agressie en discriminatie. De rol van de vorige vertrouwenspersoon is in wezenlijke mate overgegaan op de contactpersonen, met dien verstande dat deze formele geen bemiddelende taak hebben, maar meer een adviserende taak.

1. Begrippen

1.1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- Aangeklaagde een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

- Contactpersoon de bovenschools directeur en de personen die als zodanig zijn vermeld in de betreffende schoolgidsen.

- Geschillencommissie de landelijke klachtencommissie van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). De landelijke klachtencommissie is in deze regeling Geschillencommissie genoemd om het onderscheid te duiden met de Klachtencommissie van het Toezichthoudend Bestuur, het betreft echter ook een klachtencommissie. De GCBO is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's. De GCBO is het enige samenwerkingsverband in Nederland die de kringenrechtspraak in het bijzonder onderwijs op basis van richting organiseert en combineert.

- Klacht een klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de Aangeklaagde, waaronder begrepen een klacht over seksuele intimidatie, misbruik, discriminerend gedrag, agressie en/of pesten.

- Klachtencommissie de klachtencommissie van de stichting KBO Haarlem-Schoten.

- Klager of U U, een (ex-) leerling, een ouder/voogd/verzorgers van een Minderjarige (ex-) leerling, een student/deelnemer, (een lid van) het personeel, een lid van) de directie, (een lid van) het Toezichthoudend Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
- Toezichthoudend Bestuur het toezichthoudend bestuur van de Stichting KBO Haarlem-Schoten, als vermeld op de site www.haarlemschoten.nl.
- Vertrouwenspersoon onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon van de Stichting KBO Haarlem-Schoten, werkzaam bij de GGD Kennemerland, afdeling Jeugdgezondheidszorg (www.ggdkennerland.nl).
- Werkweek 5 werkdagen, dat wil zeggen iedere dag met uitzondering van zaterdag, zondag, een in Nederland erkende vrije feestdag, alsmede collectief verlofdagen en schoolvakantiedagen.

2. Contactpersoon: ondersteuning

- 2.1. **Adviseur.** U kunt bij alle Klachten ondersteuning krijgen van een Contactpersoon. De Contactpersoon luistert naar u en geeft u informatie en advies over mogelijke vervolgstappen. De Contactpersoon is geen bemiddelaar, maar treedt als uw adviseur.
- 2.2. **Waar en hoe te bereiken.** Er zijn meerdere Contactpersonen. Zo is de bovenschools directeur een Contactpersoon, maar in de betreffende schoolgidsen staan ook andere personen vermeldt die als Contactpersoon zijn aangesteld voor die school. U kunt het uiteraard ook vragen aan iedere leraar en de schoolleiding.
- 2.3. **Zorgvuldig en betrouwbaar.** De Contactpersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in acht. Zo zal de Contactpersoon door U verstrekte informatie slechts delen:
 - (a) voor het doel van zijn / haar werkzaamheden als Contactpersoon en
 - (b) met personen en instanties die, op welke wijze dan ook, direct betrokken zijn bij zijn behandeling van de Klacht of die uit hoofde van hun functie op de hoogte moeten zijn van de Klacht.
- 2.4. **Nazorg.** Als zijn / haar werkzaamheden zijn beëindigd, onderhoudt de Contactpersoon of de interne Contactpersoon contact met U om te kijken of de Klacht geen onbedoelde, negatieve gevolgen heeft gehad voor U en, desgewenst, om te zien of eventueel genomen maatregelen daadwerkelijk hebben geleid tot het wegnemen van de aanleiding van de Klacht.
- 2.5. **Doorverwijzing.** Bij een Klacht op het gebied van seksuele intimidatie, agressie en/of discriminatie zal de Contactpersoon U doorverwijzen naar de Vertrouwenspersoon. De Contactpersoon zal U desgewenst begeleiden bij de Vertrouwenspersoon en, als dat aan de orde is, bij een eventuele melding aan het Toezichthoudend Bestuur.
- 2.6. **Vastleggen en verslag.** De Contactpersoon registreert alle meldingen of Klachten die bij hem /haar zijn binnengekomen en doet jaarlijks in januari aan het Toezichthoudend Bestuur verslag van de ingediende meldingen en Klachten en zijn/haar werkzaamheden van het afgelopen jaar.

3. Hoe dient u een Klacht in?

- 3.1. **Commissies.** U kunt uw Klacht schriftelijk en achtereenvolgens indienen bij:
- (a) De Klachtencommissie; en/of
 - (b) De Geschillencommissie.
- 3.2. **Rangorde.** U mag een Klacht nooit tegelijkertijd bij twee van de bovenstaande commissies indienen en er geldt een rangorde. Indien U vindt dat uw Klacht door de Klachtencommissie niet naar tevredenheid is behandeld, staat nog wel de weg open om de klacht in te dienen bij de opvolgende commissie, te weten de Geschillencommissie. Dat geldt niet omgekeerd. In geval van seksuele intimidatie, agressie en/of discriminatie kunt U zich, al dan niet via de Contactpersoon, altijd wenden tot de Vertrouwenspersoon, volgens het daarvoor geldende reglement [vindplaats].
- 3.3. **Melding strafbaar feit.** Indien de Klacht een mogelijk strafbaar feit betreft, zoals bijvoorbeeld seksueel misbruik, dan:
- (a) zal de Contactpersoon of de Klachtencommissie daarvan zo snel mogelijk melding maken bij de bovenschools directeur en het Toezichthoudend Bestuur; en dan
 - (b) zal de bovenschools directeur of op diens uitdrukkelijk verzoek, het Toezichthoudend Bestuur, bij een vermoeden van schuld zo snel mogelijk een melding doen bij de vertrouwensinspecteur van Onderwijsinspectie en, als nodig, de politie.

4. Behandeling van uw Klacht door de Klachtencommissie

- 4.1. **Mail.** U kunt uw Klacht schriftelijk en voorzien van een toelichting indienen via klachtenregeling@haarlemschoten.nl ter attentie van de Klachtencommissie van het Toezichthoudend Bestuur van de Stichting Haarlem Schoten.
- 4.2. **Ontvangstbevestiging.** Binnen één Werkweek na ontvangst van de Klacht:
- (a) ontvangt U een ontvangstbevestiging waarbij U wordt gewezen op de mogelijke rol van de Contactpersoon;
 - (b) stelt de Klachtencommissie de Aangeklaagde op de hoogte van de Klacht en toelichting.
- 4.3. **Niet behandelen.** De Klachtencommissie mag tot voor de gesprekken als genoemd in artikel 4.4., besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als zij redelijkerwijs van mening is dat de Klacht te complex is, om welke reden dan ook, om zelf af te handelen. In een dergelijk geval verwijst de Klachtencommissie U door naar de Geschillencommissie.
- 4.4. **Hoor en wederhoor.** Binnen drie Werkweken na ontvangst van de Klacht organiseert de Klachtencommissie een gezamenlijk gesprek met U en de Aangeklaagde, om U de gelegenheid te geven uw Klacht toe te lichten en de Aangeklaagde de gelegenheid te geven op de Klacht te reageren (hoor en wederhoor). Op uitdrukkelijk, schriftelijk verzoek van U of van de Aangeklaagde, kan de Klachtencommissie besluiten deze gesprekken gescheiden van elkaar te laten plaatsvinden. De Klachtencommissie kan besluiten tot meerdere gesprekken, gezamenlijk of gescheiden, maar steeds met in achtname van het principe van hoor-en wederhoor.
- 4.5. **Oordeel.** De Klachtencommissie zal binnen drie Werkweken na het (laatste) gezamenlijke gesprek, of, als de gesprekken gescheiden worden gehouden, na het (laatste) gesprek met de Aangeklaagde, aan alle betrokken partijen, schriftelijk en gemotiveerd het volgende berichten:
- (a) een oordeel over de gegrondheid van de Klacht;
 - (b) eventuele adviezen aan U of Aangeklaagde met betrekking tot de Klacht; en/of

(c) een of meerdere schriftelijke voorstellen met betrekking tot eventueel te nemen maatregelen door de bovenschools directeur en/of het Toezichthoudend Bestuur.

- 4.6. **Gevolg.** De bovenschools directeur of het Toezichthoudend Bestuur zullen binnen drie Werkweken besluiten over de in artikel 4.5 genoemde adviezen en/of voorstellen. Indien zij besluiten van de adviezen of voorstellen af te wijken, in welke zin dan ook, dan zullen zij die afwijking gemotiveerd toelichten aan U, de Aangeklaagde en de bovenschools directeur en/of het Toezichthoudend Bestuur.
- 4.7. **Verlenging termijnen.** De Klachtencommissie is gerechtigd de termijnen zoals genoemd in dit artikel 4 te verlengen tot ten hoogste vier Werkweken. De Klachtencommissie zal U, evenals het Toezichthoudend Bestuur, de bovenschools directeur en de betrokken schooldirecteur op de hoogte stellen van een dergelijke verlenging.
- 4.8. **Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid.** De Klacht en de informatie, van welke aard dan ook, die door Klager en Aangeklaagde wordt verstrekt in het kader van de behandeling van de Klacht, zullen door de ontvanger zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld. Bedoelde informatie zal slechts worden gedeeld (a) voor het doel van de behandeling van de Klacht en (b) met personen en instanties die, op welke wijze dan ook, direct betrokken zijn bij de behandeling van de Klacht of die uit hoofde van hun functie op de hoogte moeten zijn van de Klacht, bijvoorbeeld de Vertrouwenspersoon, een leraar, leden van het Toezichthoudend Bestuur, de relevante medezeggenschapsraad en/of, soms, een onderwijsinspecteur. Hierbij zullen uiteraard ook de wettelijke regels met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens in acht worden genomen.
- 4.9. **Vervolgstep.** Wanneer de Klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld door de Klachtencommissie of als U het niet eens bent met de uitkomst, dan kunt U de Klacht nog indienen bij de Geschillencommissie. U dient de Klachtencommissie van een vervolgstap zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.
- 4.10. **Medezeggenschap.** De bovenschools directeur informeert de relevante medezeggenschapsraad onmiddellijk over elk oordeel, advies en voorstel dat zij ontvangt van de Klachtencommissie bij een gegrond verklaarde Klacht die hun school betreft. Tevens informeert de bovenschools directeur de medezeggenschapsraad onmiddellijk over de eventuele maatregelen die worden genomen naar aanleiding van het oordeel, advies en voorstel van de Klachtencommissie.
- 4.11. **Vastleggen en verslag.** De Klachtencommissie registreert alle Klachten die bij haar zijn binnengekomen en doet jaarlijks in januari aan het Toezichthoudend Bestuur schriftelijk verslag van de Klachten zijn/haar werkzaamheden van het afgelopen jaar.

5. Behandeling van de klacht door de Geschillencommissie

- 5.1. **Vindplaats.** De procedure van het indienen en de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie is te vinden op de site <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>.
- 5.2. **Melding.** Wanneer de bovenschools directeur, respectievelijk het Toezichthoudend Bestuur melding krijgt van de Geschillencommissie dat zij uw Klacht in behandeling heeft genomen, dan deelt de ontvanger het mee aan het Toezichthoudend Bestuur, respectievelijk de bovenschools directeur, en aan de schooldirecteur van de betrokken school.
- 5.3. **Klachtenregeling uitgeput.** Wanneer uw Klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld door de Geschillencommissie of U bent het niet eens met de uitkomst, dan zijn de mogelijkheden van

deze Klachtenregeling uitgeput. U kunt uw Klacht dan dus niet (meer) indienen bij de Klachtencommissie en verdere ondersteuning door de Contactpersoon is onverplicht.

5.4. **Buiten regeling.** De werkwijze en procedures van de Geschillencommissie vallen buiten de reikwijdte van deze Klachtenregeling.

6. Seksuele intimidatie, agressie en discriminatie: de Vertrouwenspersoon en andere instanties

6.1. **Extern – GGD.** De Vertrouwenspersoon is een onafhankelijke functionaris van de GGD Kennemerland, die zich uitsluitend richt op meldingen en klachten op het gebied van seksuele intimidatie, agressie en discriminatie. De Vertrouwenspersoon werkt volgens de procedures als vermeld op als vermeld in het interne protocol van de VRK (Veiligheidsregio Kennemerland).

6.2. **Andere meldpunten.** U kunt zich in geval van seksuele intimidatie, agressie en discriminatie ook wenden tot het Bureau Vertrouwensarts, steunpunt Haarlem of het Centraal Meldpunt Vertrouwensinspecteurs.

6.3. **Waar en hoe te bereiken.** U kunt in de schoolgidsen, ook beschikbaar via www.haarlemschoten.nl, zien hoe U de Vertrouwenspersoon en de overige instanties kunt bereiken. U kunt het uiteraard ook vragen aan een Contactpersoon, iedere leraar, de schooldirecteur en/of de bovenschools directeur.

6.4. **Buiten regeling.** De werkwijze en procedures van de Vertrouwenspersoon en de overige in dit artikel genoemde instanties vallen buiten de reikwijdte van deze Klachtenregeling.

7. Slotbepalingen

7.1. **Openbaarheid.** Iedere schooldirecteur legt deze regeling op zijn/haar school ter inzage. Het Toezichthoudend Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling door het plaatsen van deze regeling op www.haarlemschoten.nl.

7.2. **Uitsluitel.** In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het Toezichthoudend Bestuur.

7.3. **Evaluatie.** Het Toezichthoudend Bestuur, de Contactpersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad zullen deze klachtenregeling evalueren binnen 3 jaar na de laatste actualisatie.

7.4. **Wijziging of intrekking.** Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door het Toezichthoudend Bestuur, nadat zij de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad hierover heeft gehoord.

Deze regeling kan worden aangehaald als ‘Klachtenregeling Stichting KBO Haarlem-Schoten’.

Deze regeling is in werking getreden op 1 juli 2016 en geactualiseerd op juli 2019.

-0-0-0-