



# **Klachtenregeling**

(gewijzigd d.d. 7 januari 2012)



## **1. Klachtenregeling**

### **1.1. Inleiding**

Deze klachtenregeling is bedoeld om betrokkenen bij De School de gelegenheid te geven klachten in te dienen en om deze klachten zo goed mogelijk te behandelen.

Tevens dient deze klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de 'klager' en 'verweerder' tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht (voor 'klager' kan ook gelezen worden 'klaagster'; voor 'verweerder' kan ook gelezen worden 'verweerster').

### **1.2. Regeling Landelijke klachtencommissie**

Deze klachtenregeling is een aanvulling op de 'Regeling Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de Verenigde Bijzondere Scholen' (VBS, Bezuidenhoutseweg 251-253, 2594 AM Den Haag).

De School is aangesloten bij deze landelijke klachtencommissie.

### **1.3. Soorten klachten**

Klachten kunnen van velerlei aard zijn:

**Seksuele intimidatie:** ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst en onplezierig. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn. Centraal staat hierbij de beleving van degene die zich lastig gevallen voelt. De klager bepaalt wat ongewenst is en dat kan van mens tot mens verschillen.

**Agressie:** onder agressief handelen wordt verstaan, handelingen of voorvallen waarbij personen binnen De School psychisch en/of fysiek lastig gevallen of bedreigd worden, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met De School.

**Geweld:** onder gewelddadig handelen wordt verstaan, handelingen of voorvallen waarbij personen binnen De School psychisch en/of fysiek aangevallen worden, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de instelling. Van psychische druk is sprake bij treiteren, schelden, bedreigen, telefonisch lastig vallen, tot aan huis achtervolgen en dergelijke. Bij fysieke agressie en geweld kan gedacht worden aan schoppen, slaan, gooien met voorwerpen, spugen en dergelijke.

**Discriminatie:** elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (of huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, sociaal en economisch milieu en fysieke verschijning, of op welke grond dan ook. Elke handeling die ten doel heeft of ten gevolge heeft of kan hebben, dat erkenning, genot of uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheid op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt tenietgedaan of aangetast.



Gedragingen en beslissingen: deze klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de verweerder. Klachten kunnen bijvoorbeeld de begeleiding van leerlingen betreffen of de toepassing van (straf)maatregelen, beoordeling van leerlingen of de inrichting van de instelling.

#### **1.4. Waar kunt u met een klacht terecht?**

De soort klacht heeft vanzelfsprekend invloed op de route die u kunt gaan. Hieronder volgt de voorkeurreoute. Hierbij maken we onderscheid tussen kwesties die voortkomen uit de uitvoering en kwesties die met beleidbesluitvorming te maken hebben.

Voor uitvoeringskwesties kunt u in eerste instantie terecht bij diegene die het meest dichtbij uw klacht is betrokken: de medeleerling, leerkracht, collega. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u de naasthogere persoon in de organisatie benaderen.

Bijvoorbeeld: u heeft een klacht over een gedraging van een leerkracht tegenover een leerling. In eerste instantie spreekt u de leerkracht hierop aan. Als dat niet het gewenste effect heeft, kunt u naar de leidinggevende/directeur. Als dat ook niet het gewenste effect heeft, kunt u naar het bestuur. Gaat het om kwesties die met beleidsbesluiten hebben te maken, dan kunt u terecht in de kring die het besluit heeft genomen. Kan het probleem daar niet worden opgelost, gaat de kwestie naar de naast hogere kring, en zo door tot en met de bestuurs-/topkring.

Het kan voorkomen dat deze route niet passend is voor uw klacht. In dat geval kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon Annewiek Reijmer (010-4523289).

Deze contactpersoon:

- is toegankelijk voor alle (voormalige) leden van de instelling;
- geniet het vertrouwen van de bij de onderwijsinstelling betrokken gemeenschap;
- beschikt over vaardigheden om 'klagers' en 'verweerders' te stimuleren om oplossingen te kiezen die hun eigen belangen niet doorkruisen;
- beschikt over de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden;
- is bekend met de formele en informele mogelijkheden binnen de organisatie om te kunnen analyseren welke stappen ondernomen kunnen worden;
- kan een correcte feitelijke rapportage maken naar aanleiding van een klacht en
- heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitionele gevolgen van het indienen van een klacht.

Als ook deze route niet passend is of niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs ingesteld door de VBS. Zie voor deze procedure de betreffende regeling.



### **1.5. Onafhankelijke vertrouwenspersoon**

De School heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon, mevrouw Anniewiek Reijmer. Deze vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers, ouders en leerlingen die seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie ervaren hebben of klachten hebben over gedragingen en beslissingen van De School welke niet via de voorkeursroute kunnen worden behandeld. Dit betekent dat u zowel na de voorkeursroute als in eerste instantie de vertrouwenspersoon kunt benaderen. De vertrouwenspersoon onderzoekt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost of anderszins. Anniewiek Reijmer is bereikbaar via telefoonnummer 010-4523289.

### **1.6. Geheimhouding**

Leden van de instelling en de klachtencommissie die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding, met uitzondering van de wettelijke meldingsplicht bij een vermeend zedendelict gepleegd jegens jongeren die nog niet de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhouding te worden gewezen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak bij de instelling of bij de klachtencommissie heeft beëindigd.

### **1.7. Bescherming**

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in zijn/hun positie in de instelling vanwege het feit dat hij/zij een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtbehandeling is/was betrokken.

### **1.8. Beschikbaarheid van de klachtenregeling**

De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle bij de instelling betrokken partijen beschikbaar is.

### **1.9. Onvoorziene omstandigheden**

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag, na de klachtencommissie gehoord te hebben.

### **1.10. Evaluatie van de klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt iedere drie jaar geëvalueerd en zo nodig eerder.

### **1.11. Inwerkingtreden van de klachtenregeling**

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na vaststelling van de regeling door de bestuurs-/topkring. Deze is opnieuw vastgesteld op 2 september 2010.