



De Oorsprong

**Vereniging voor protestants christelijk onderwijs
te Doorn, Driebergen, Wijk bij Duurstede**

Klachtenregeling

Klachtenregeling.

VPCO De Oorsprong kent een klachtenregeling, gebaseerd op modelklachtenregeling van de besturenraad.

De termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend bedraagt een jaar.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken worden in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding afgehandeld. Het kan echter voorkomen dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld of dat de klacht van dien aard is dat een beroep op de klachtenregeling nodig is.

Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan klachten indienen. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Mocht een klacht te maken hebben met seksuele intimidatie, seksuele handelingen van een leerkracht t.o.v. een kind, dan wordt de klacht direct doorgegeven aan het managementteam. (stap 4 in het stappenplan) Dit gebeurt ook als een ouder/ verzorger (verbaal) agressief optreedt tegen een leerkracht, dan wel een leerkracht geestelijk of fysiek bedreigt.

Om de klachtenregeling zo toegankelijk mogelijk te kunnen laten verlopen heeft elke school een **interne contactpersoon**. Deze man of vrouw brengt de klager zonodig in contact met de externe vertrouwenspersoon. De vereniging kiest ervoor dat een regelmatig aanwezig teamlid de interne contactpersoon is. De interne contactpersonen zullen via de schoolbegeleidingsdienst geschoold worden en 1x per jaar bijeenkomen in een netwerk. (interne contactpersonen van onze vereniging) Ook is er een **externe vertrouwenspersoon** die werkt voor alle scholen binnen de vereniging. Deze maakt geen deel uit van de schoolgemeenschap. Hij of zij gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Zo niet, of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij of zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien noodzakelijk of wenselijk, verwijst de externe vertrouwenspersoon de klager naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg. Kinderen kunnen met hun vragen, problemen en klachten bij de interne contactpersoon terecht. Vanzelfsprekend zijn de externe vertrouwenspersoon en de interne contactpersoon verplicht tot geheimhouding van alle zaken waarin een beroep op hem wordt gedaan.

Namen van interne contactpersonen, externe vertrouwenspersonen en de landelijke klachtencommissie*) staan in de schoolgidsen. De vereniging heeft een medewerker van de schoolbegeleidingsdienst CED groep benoemd als externe vertrouwenspersoon*) voor al haar scholen.

*) Voor actuele naam- en adresgegevens: zie onderaan dit document.

Praktische handelingen in volgorde bij klacht van ouder:

1. ouder meldt zich bij desbetreffend personeelslid, meestal leerkracht van het kind.
2. ouder en leerkracht maken afspraak, waarbij kort wordt aangegeven waar het gesprek over zal gaan.
3. mochten leerkracht en ouder er niet uitkomen wordt er een directielid bij een volgend gesprek uitgenodigd, die kan gezamenlijk / afzonderlijk met de partijen praten.
4. mochten de partijen er nog niet uitkomen dan kan de ouder de klacht/ het probleem bij de algemeen directeur neerleggen(schriftelijk) , deze adviseert de directie.
5. mocht het probleem nog niet naar tevredenheid zijn opgelost wordt de interne contactpersoon ingelicht. (max. termijn voor deze 5 stappen = 2 weken)
6. interne contactpersoon stelt de externe vertrouwenspersoon op de hoogte.
7. Externe vertrouwenspersoon onderneemt bemiddelingspoging. (max. 2 weken)
8. mocht het probleem niet oplosbaar blijken langs deze weg, wordt door de algemeen directeur de besturenraad ingeschakeld en de ouders wordt gewezen op de weg naar de landelijke klachtencommissie.

Praktische handelingen in volgorde bij klacht van personeelslid

1. personeelslid meldt zich bij een directielid en bespreekt het probleem
2. mochten de partijen er nog niet uitkomen dan kan het personeelslid het probleem bij de algemeen directeur neerleggen(schriftelijk), met medeweten van de directie. Dit gebeurt ook als de klacht een directielid betreft. De algemeen directeur kan bemiddelen.
3. mocht het probleem nog niet naar tevredenheid zijn opgelost wordt de interne contactpersoon ingelicht die desgewenst het contact met de externe vertrouwenspersoon tot stand brengt.

Praktische handelingen in volgorde bij klacht van een kind

1. het kind meldt zich bij de leerkracht en bespreekt het probleem
2. mochten de partijen er niet uitkomen, of heeft het kind juist het probleem met de leerkracht dan kan het kind het probleem bij de interne contactpersoon neerleggen
3. in overleg met het kind worden de ouders op de hoogte gesteld.
4. mocht het probleem nog niet naar tevredenheid zijn opgelost, worden het kind en de ouders door de interne contactpersoon in contact gebracht met de externe vertrouwenspersoon.
5. Bij vermeende mishandeling en andere klachten over de thuissituatie wordt het meldpunt kindermishandeling ingeschakeld.

Sinds 1999 is wettelijk vastgelegd dat **elke** volwassene die in de school werkzaam is voor de school gehouden is aan de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van seksuele intimidatie in de richting van een minderjarige leerling.

De volwassene meldt onverwijld bij de algemeen directeur en deze neemt zo snel mogelijk contact op met de vertrouwensinspecteur om overleg te voeren over de te nemen maatregelen in de richting van de vermoedelijke dader. Uit dit overleg moet ook blijken of aangifte bij justitie noodzakelijk is (de vertrouwensinspecteur kan hiervoor in overleg gaan met de officier van justitie).

De algemeen directeur bespreekt een en ander met de directeur van de school..

De directeur schakelt de externe vertrouwenspersoon in.

In voorkomende gevallen van seksuele intimidatie wordt er een crisisteam gevormd waarin zitting hebben: de algemeen directeur, de directeur van de betreffende school, de externe vertrouwenspersoon, de interne contactpersoon en eventueel een externe deskundige. Het crisisteam werkt aan de hand van het draaiboek "Moet iedereen het weten" (komt mee met externe vertrouwenspersoon van de schoolbegeleidingsdienst). In het geval dat een leerkracht wordt verdacht van seksuele intimidatie jegens een minderjarige wordt deze persoon gedurende het onderzoek geschorst.

De lijn naar de contactpersoon en de vertrouwenspersoon wordt in principe zonder inmenging vooraf van leerkrachten, directie of algemeen directeur gevolgd bij klachten over mishandeling. Indien een klacht een niet door bemiddeling kan worden afgehandeld, kan de vertrouwenspersoon de klager verwijzen naar de *Landelijke Klachtencommissie Primair en Voortgezet Onderwijs* (afhankelijk van de ernst van de klacht) waar de Vereniging zich bij heeft aangesloten. Indien gewenst kan de vertrouwenspersoon de klager ook begeleiden in de verdere procedure bij de klachtencommissie.

Deze commissie zal uiterlijk vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht de klager en aangeklaagde uitnodigen voor een niet-openbare hoorzitting. Binnen vier tot maximaal acht weken na de hoorzitting rapporteert de klachtencommissie haar bevindingen schriftelijk aan de algemeen directeur van de vereniging. De klachtencommissie geeft in haar advies 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 de directeur van de betrokken school.

De algemeen directeur van de vereniging geeft uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde reactie aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie. In deze reactie geeft de algemeen directeur gemotiveerd aan of het oordeel van de klachtencommissie al dan niet gedeeld wordt en welke maatregelen genomen zullen worden.

Externe vertrouwenspersoon:

Mw. J. Coes, Onderwijsadviseur en extern vertrouwenspersoon
Centraal Nederland landelijke protestants-christelijke SBD
Postbus 233, 8070 AE Nunspeet, 085-8330330
jcoes@centraalnederland.nl
www.centraalnederland.nl

Als blijkt dat de klachten ernstiger zijn kan de klachtencommissie worden ingeschakeld.

Stichting GBCO (Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs)

Postbus 82324,
2508 EH Den Haag,
tel. 070-386169
e-mail: info@gcbo.nl
website: www.gcbo.nl