



De Akker

iedereen tot bloei

Klachtenregeling

Stichting De Akker
Veluwelaan 8
8091 ER Wezep
038 3763118

Postbus 7
8090 AA Wezep
🌐 www.deakker.nu
✉ bestuur@deakker.nu

Voorwoord

Leerlingen, ouders, personeel en iedereen die bij onze scholen betrokken is, moeten zich veilig kunnen voelen. Iedere school doet er veel aan om hiervoor te zorgen. Zo wordt er een prettige sfeer gecreëerd en streven wij naar een veilig klimaat op school en in de klas.

Toch gaat er wel eens iets verkeerd of ontstaan er misverstanden. Als u een klacht heeft, is het van belang dat deze professioneel wordt behandeld. Stichting De Akker heeft daarom een klachtenregeling. De regeling is bestemd voor alle betrokkenen bij onze stichting. Dat zijn ouders/verzorgers van leerlingen, vrijwilligers, (ex)-leerlingen, personeel, directie en het schoolbestuur. De wet op het Primair Onderwijs stelt het hebben van een klachtenregeling verplicht. De klachtenregeling van De Akker is in 2022 herzien.

Wezep, juli 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	4
2. Een klacht...wat nu?	5
3. Klachtenregeling	7

1. Inleiding

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Dat daarbij af en toe verschillen van mening ontstaan is niet bijzonder. Het wordt een probleem wanneer het functioneren van een medewerker, leerling, vrijwilliger of de sfeer er onder lijdt. Meestal wordt een verschil van mening in onderling overleg uitgesproken en bijgelegd. Soms blijkt dat echter niet voldoende te zijn en wil iemand een klacht hierover indienen. Die mogelijkheid is er. De bedoeling is dat niet alleen de klager maar ook de school daar beter van wordt en ervan leert.

Daartoe is de klachtenregeling in het onderwijs ingevoerd als onderdeel van de Kwaliteitswet. In 2002 heeft in de Wet op het onderwijstoezicht (WOT) een aanscherping hierop plaatsgevonden.

In deze Klachtenregeling van Stichting De Akker wordt weergegeven op welke manier Stichting De Akker omgaat met klachten en bezwaren van alle betrokkenen. Betrokkenen zijn in dit kader niet alleen leerlingen en ouders, maar ook werknemers, vrijwilligers en stagiairs in de scholen. Het doel van deze klachtenregeling is het verbeteren van de kwaliteit en de veiligheid van het onderwijs op de scholen van Stichting De Akker.

Het uitgangspunt voor deze klachtenregeling is het model Klachtenregeling 2021 zoals beschikbaar gesteld door de Besturenraad.

2. Een klacht...wat nu?

Alvorens de formele klachtenregeling in het volgende hoofdstuk aan de orde komt, volgt in dit hoofdstuk een korte toelichting op enkele onderdelen van de klachtenregeling.

2.1 Hoe om te gaan met klachten?

Wanneer iemand een bezwaar of klacht heeft wordt allereerst uitgegaan van de volgende stappen:

- Betrokkene bespreekt zijn bezwaar of klacht allereerst met de persoon in kwestie;
- Wanneer dit geen oplossing biedt volgt een gesprek tussen betrokkenen en de schoolleiding;
- Wanneer ook dit geen oplossing biedt: volgt een gesprek met de interne vertrouwenspersoon;
- De interne vertrouwenspersoon behandelt het bezwaar of de klacht niet inhoudelijk, maar adviseert betrokkene aangaande mogelijke vervolgstappen;
- De interne vertrouwenspersoon kan daarbij verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon vertrouwenspersoon: deze kan een bemiddeling adviseren en/of betrokkene ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Op elke school is een interne vertrouwenspersoon aanwezig. De interne vertrouwenspersoon is degene binnen de school om mensen met vragen over hoe om te gaan met klachten of bezwaren de juiste weg te wijzen. De aanwezigheid van een interne vertrouwenspersoon benadrukt de laagdrempeligheid van de klachtenregeling. De interne vertrouwenspersoon behandelt de klacht niet inhoudelijk maar fungeert als eerste opvang van de klager.

De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is niet verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Hij/zij gaat echter vertrouwelijk om met de kennis van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt.

De externe vertrouwenspersoon is een onafhankelijk persoon van buiten de school die de klager cq. de aangeklaagde op onafhankelijke wijze ondersteunt. Omdat de externe niet tegelijkertijd de klager en de aangeklaagde kan ondersteunen zijn er twee externe vertrouwenspersonen benoemd. De externe vertrouwenspersoon kijkt of bemiddeling een oplossing kan bieden of dat beter een klacht kan worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan ook doorverwijzen naar organisaties die zijn gespecialiseerd in opvang en nazorg.

De externe vertrouwenspersoon werkt op basis van vertrouwelijkheid en vanuit die hoedanigheid wordt er zorgvuldig omgegaan met informatie.

De gegevens van de vertrouwenspersonen staan in de schoolgids vermeld. Ook op de website van Stichting De Akker zijn deze gegevens te vinden.

2.2 Vertrouwensinspecteur

Bij de Inspectie van het Onderwijs zijn Vertrouwensinspecteurs aangesteld om klachten en meldingen over grensoverschrijdend gedrag adequaat af te handelen. Zij adviseren en ondersteunen leerlingen, leraren, ouders en andere betrokkenen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of psychisch geweld. Zij hebben tegelijk een klankbordfunctie voor een instelling die geconfronteerd wordt met grensoverschrijdend gedrag en adviseren instellingen over te nemen stappen.

De meldplicht richting de Vertrouwensinspecteur is zeer breed opvatbaar. Ook vermoedens van grensoverschrijdend gedrag op school, moeten gemeld worden. Ook wanneer sprake is van een anonieme klacht of melding.

De Vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht.

Het landelijke telefoonnummer van de Vertrouwensinspecteur vindt u in de schoolgids van de school. Ook op de website van Stichting De Akker zijn deze gegevens te vinden.

2.3 Klachtencommissie

De Kwaliteitswet verplicht het bevoegd gezag tot het instellen van een klachtencommissie of het aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

Het bevoegd gezag van Stichting De Akker heeft ervoor gekozen zich aan te sluiten bij de Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs. In de schoolgids van iedere school zijn de contactgegevens van deze commissie opgenomen. Ook op de website van Stichting De Akker zijn deze gegevens te vinden.

Het reglement van de klachtencommissie is beschikbaar op www.klachtencommissie.org of is opvraagbaar bij de school, het bestuursbureau of de externe vertrouwenspersoon. Ook via de website van Stichting De Akker is dit reglement te vinden.

Het is niet mogelijk tegen een advies of besluit van de klachtencommissie in beroep te gaan. Er rest de klager dan een civiele procedure. Ook wanneer het bevoegd gezag het advies van de klachtencommissie niet overneemt, is er alleen bezwaar mogelijk via een civiele procedure. Bij arbeidsrechtelijke besluiten geldt een separate regeling conform de CAO-PO.

2.4 Meldplicht

De Kwaliteitswet waarvan in de inleiding al sprake was bestaat uit twee hoofdonderdelen: de feitelijke klachtenregeling en de meldplicht. Dit onderdeel van de klachtenregeling van stichting De Akker handelt over de meldplicht.

Aanvankelijk richtte de meldplicht zich alleen op seksueel misbruik en seksuele intimidatie. In de latere Wet op het onderwijstoezicht (WOT) is het begrip grensoverschrijdend gedrag geïntroduceerd en verder uitgewerkt. Op dit moment wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering.

Alle medewerkers die werken bij een onderwijsinstelling, hebben een meldplicht wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag. Zij dienen dit onmiddellijk te melden bij hun direct leidinggevende die het vermoeden doorgeeft aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is verplicht de zaak te melden bij de Vertrouwensinspecteur. De Vertrouwensinspecteur staat het bevoegd gezag bij dmv. overleg en advies.

Wanneer sprake is van mogelijke strafbare feiten, legt de Vertrouwensinspecteur het bevoegd gezag de verplichting op om aangifte of melding te doen bij de politie.

De meldplicht voor medewerkers blijft van kracht tot het moment dat de conclusies van een melding of klacht omtrent grensoverschrijdend gedrag bekend zijn. Het bevoegd gezag dient de conclusies en adviezen van het eigen onderzoek, het (eventuele) onderzoek van de klachtencommissie en het (eventuele) justitiële onderzoek te melden bij de Vertrouwensinspecteur. Het bevoegd gezag meldt gemotiveerd of het het oordeel over de gegrondheid van de klacht of melding deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt.

2.5 Klacht of melding

Over het begrip klacht bestaat veel onduidelijkheid. Het model Klachtenregeling stelt: 'een klacht gaat over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van een beslissing.'

Het is echter te beperkt om de definitie van de klacht alleen grammaticaal te interpreteren. Het is van belang om bij de interpretatie voortdurend te kijken naar het doel van de klachtenregeling. Daarin gaat het niet alleen over gedragingen, maar ook over uitlatingen en situaties die in strijd kunnen zijn met goed en veilig onderwijs.

Tegelijk moet de definitie van de klacht niet te breed worden geïnterpreteerd. Gevoelens van onvrede bijvoorbeeld vormen geen klacht.

Een echte klacht is dan ook het expliciet benoemen van een ongewenst schoolgerelateerde situatie die veranderd moet worden in het belang van goed en veilig onderwijs.
Een klacht is ook eerst een klacht wanneer deze schriftelijk wordt ingediend, voorzien van naam, adres en handtekening van de klager en de dagtekening.

3. Klachtenregeling

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van Stichting De Akker stelt met instemming van de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling (naam school of instelling) vallende onder (naam bevoegd gezag);
2. bevoegd gezag: (naam schoolbestuur of instellingsbestuur);
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

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 ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 (dan wel artikel 9 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage).

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

5. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen 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.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is niet verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Hij/zij gaat echter vertrouwelijk om met de kennis van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt.

8. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

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 of de instelling 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
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 (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het 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 naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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 verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk 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: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling ... (naam bevoegd gezag of school)'.
3. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op

Instemming GMR verkregen dd.	27-09-2022
Vastgesteld door het bestuur van Stichting De Akker dd.	idem
Handtekening voorzitter College van Bestuur	