

## Klachtenregeling

Op CBS De Hoeksteen is de navolgende klachtenregeling van toepassing:

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: CBS De Hoeksteen;
- b. Bevoegd gezag: bestuurder van de Vereniging voor Christelijk Schoolonderwijs te Well;
- c. Onderwijsgeschillen: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een personeel(slid), de directie of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon;
- e. Verweerder: een personeel(slid), de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

### Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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. Indien het de directie betreft, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan het bevoegd gezag.
3. Zowel voorafgaand als gedurende het proces kan de klager het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### Artikel 3: De contactpersoon

1. De directie van de school wijst na overleg met de medezeggenschapsraad een contactpersoon aan.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager (indien gewenst) naar de vertrouwenspersoon.

Voor het schooljaar 2021/2022 is Monique van Andel-Thur aangesteld als contactpersoon ([monique@hoeksteen-well.nl](mailto:monique@hoeksteen-well.nl)).

### Artikel 4: De vertrouwenspersoon

1. Directie van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon. Daarnaast wordt een interne vertrouwenspersoon aangesteld.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daarom verzoekt.

4. De 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.
5. De vertrouwenspersoon kan directie en bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die haar bereiken daartoe aanleiding geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directie en bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Voor het schooljaar 2021/2022 zijn Jacomine van der Schans-de Hoop ([jacomine@deneelder.nl](mailto:jacomine@deneelder.nl)) en Melie Rooijens-Kaasta ([hmrooijens@hotmail.com](mailto:hmrooijens@hotmail.com)) aangesteld als externe vertrouwenspersonen.

Ilse Grandia-Krielaart is aangesteld als interne vertrouwenspersoon ([ilse@hoeksteen-well.nl](mailto:ilse@hoeksteen-well.nl)).

#### **Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling**

Bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids 2021-2022 en op de website van de school ([www.cbsdehoeksteen-well.nl](http://www.cbsdehoeksteen-well.nl)).

#### **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij Stichting Onderwijsgeschillen ([www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)) of bij de directie en/of bevoegd gezag van de school.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. naam en het adres van de klager;
  - b. naam van verweerder waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De directie en/of bevoegd gezag of Stichting Onderwijsgeschillen bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen zij 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 alsnog de klacht indienen bij de Stichting Onderwijsgeschillen.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar Stichting Onderwijsgeschillen.

#### **Artikel 8: De klachtencommissie**

Het kan voorkomen dat een klager van mening is dat zijn of haar klacht niet naar behoren is opgevolgd. Om ook te voorzien in dit soort specifieke situaties is CBS De Hoeksteen aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Deze stichting heeft een onafhankelijke klachtencommissie; onafhankelijk van klagers en verweerders en ook onafhankelijk van de scholen en hun bevoegd gezag. Stichting Onderwijsgeschillen houdt landelijke commissies voor de behandeling van geschillen,

bezwaren, beroepen en klachten in stand. Onderwijsorganisaties uit alle sectoren en van alle identiteiten kunnen zich aansluiten bij Onderwijsgeschillen.

Taken van de klachtencommissie:

- Informeren van het bevoegd gezag over een binnengekomen klacht;
- Onderzoeken van de klacht;
- Horen van de betrokkenen;
- Formuleren van een conclusie;
- Adviseren van het bevoegd gezag over te nemen maatregelen;
- Ongevraagd adviseren ten aanzien van preventiebeleid.

Voor meer informatie verwijzen we u naar [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

#### **Artikel 9: Informatieverstrekking aan Stichting Onderwijsgeschillen**

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

#### **Artikel 10: Beslissing op advies**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van Stichting Onderwijsgeschillen deelt de directie en/of het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder en de Stichting Onderwijsgeschillen 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. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directie en/of het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de Stichting Onderwijsgeschillen.

#### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

De directie informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van Stichting Onderwijsgeschillen 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 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: Wijziging van het reglement**

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

#### **Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie en het bevoegd gezag.
2. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021.

### **Algemene toelichting**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1 onder d**

- Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
- Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de school kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

#### **Artikel 1 onder e**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld lid van een activiteitencommissie of medezeggenschapsraad).

#### **Artikel 3**

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

#### **Artikel 4**

- Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij/zij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij/zij van oordeel is dat de klager zich in een dussdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij/zij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. De "Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" is op de vertrouwenspersoon van toepassing. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij/zij kan wel duidelijk maken dat hij/zij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij/zij dit vooraf met de klager moeten bespreken.
- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat

hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

#### **Artikel 4, eerste lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag.

#### **Artikel 4, tweede lid**

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij Stichting Onderwijsgeschillen, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn/haar taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en Stichting Onderwijsgeschillen. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn/haar draagvlak binnen de school verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij/zij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij/zij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.

Tot slot vergewist hij/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij Stichting Onderwijsgeschillen of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, vijfde lid**

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 6, eerste lid**

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij Stichting Onderwijsgeschillen. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan Stichting Onderwijsgeschillen voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij Stichting Onderwijsgeschillen wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen.

#### **Artikel 12**

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

### **Aard van de klachten**

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.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk, als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld, als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.