

# Klachtenregeling CSG Dingstede

## Voorfase Klachtenprocedure

- Seksuele intimidatie
- Aggressie, geweld en pesten op school
- Discriminatie

### 1. Preambule

#### *Preventiebeleid*

Een school is een socialiserende instelling, waarvan mag worden verwacht dat zij veel aandacht besteedt aan een verantwoorde sociale omgang tussen mensen onderling, met als doel een veilig schoolklimaat te scheppen. In de statuten van de vereniging is vastgelegd vanuit welke grondslag de mensen met elkaar omgaan, en welke waarden en normen de basis hiervan vormen. Om een veilig schoolklimaat te scheppen is het van groot belang dat de school de omgangsvormen tussen leerlingen onderling, tussen docenten onderling en tussen leerlingen en docenten ter discussie stelt. Een discussie die kan resulteren in afspraken over deze omgangsvormen, die als gedragsregels (gedragscode) vastgelegd kunnen worden. Op het naleven van deze regels kan men elkaar aanspreken. Ook kan de school door middel van deze gedragsregels naar buiten toe (met name naar ouders en leerlingen) duidelijk maken hoe het personeel binnen de school met aan hen toevertrouwde leerlingen omgaat.

Door het vaststellen van gedrags- en omgangsregels wordt het onderwerp "ongewenst gedrag" bespreekbaar gemaakt. Deze worden opgenomen in de schoolgids, het personeelsbeleidsplan en het leerlingenstatuut.

#### *Hulpverleningsbeleid*

Indien een klacht is afgehandeld, betekent dit nog niet dat de zorg voor de klager daarna ophoudt. Er moet worden nagegaan of de klachten zich niet meer herhalen. Dit is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de schoolleiding. Hierbij kan de contactpersoon een belangrijke rol vervullen. De contactpersoon is vaak degene die voor de klager als eerste aanspreekpunt heeft gefungeerd en die ook in de nazorgfase contact heeft met de klager. Voorts moet worden bekeken in hoeverre de klager, na afhandeling van de klacht, hulp behoeft van externe deskundigen (bedrijfsarts, maatschappelijk werk, etc.) De contactpersoon kan bij lichtere gevallen zelf als klankbord nog enige tijd hulp bieden en indien nodig optreden als begeleider bij het weer oppakken of voortzetten van het werk of de studie.

### 2. Begripsbepaling

1. Seksuele intimidatie is ongewenst seksueel getinte aandacht in de vorm van woordelijk, lichamelijk of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarig leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

2. Aggressie, geweld en pesten op school is het hebben van gedragingen en het nemen van 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.

3. Discriminerend gedrag is 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 teniet-gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
4. Kindermishandeling is het opzettelijk toebrengen van psychische of fysieke schade door ouderen aan kinderen.
5. Sponsoring is een ontvangen geldelijke en/of materiële bijdrage, niet gebaseerd op de onderwijswetgeving en niet zijnde de ouder-/leerlingbijdragen, indien de Raad van Beheer daarbij verplichtingen op zich neemt waarmee de leerlingen in schoolverband worden geconfronteerd.
6. Onderwijsbeleid is beleid gericht op het gestalte geven aan de visie en het uitvoering geven aan de doelstellingen van de school zoals beschreven in het schoolwerkplan en samengevat in de schoolgids.
7. Bestuursbeleid is beleid vastgesteld door de Raad van Beheer en gericht op enig terrein van het onderwijs op de school.
8. Klachtencommissie is de landelijke klachtencommissie waarbij de Raad van Beheer zich heeft aangesloten. Deze commissie is belast met het onderzoek naar klachten inzake beslissingen en gedragingen van de Raad van Beheer of het daarbij werkzame personeel en rapporteert en adviseert hieromtrent aan de betrokken Raad van Beheer.
9. Contactpersonen zijn personeelsleden van **binnen** de school die een aanspreekpunt vormen voor ouders en leerlingen met problemen op de bij de punten 1 t/m 6 genoemde terreinen. Zij worden aangesteld door de Raad van Beheer op voordracht van de benoemingsadviescommissie.
10. Vertrouwenspersonen zijn mensen **buiten** de school die een aanspreekpunt vormen voor ouders en leerlingen met problemen op de bij de punten 1 t/m 6 genoemde terreinen. Zij worden aangesteld door de Raad van Beheer op voordracht van de benoemingsadviescommissie.

### **3. Klachtenprocedure (de klachtencommissie niet betreffend)**

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires, leerkrachten, onderwijsondersteunend personeel e.d.
2. De klacht wordt mondeling of schriftelijk op één van de vier niveaus (zie hierna) ingebracht. Een mondelinge klacht die bij de contactpersoon wordt ingediend, wordt samen met haar op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Klachten, die anoniem worden ingediend, worden in principe niet behandeld.
4. De ontvanger van de klacht gaat met grote zorgvuldigheid met de klacht om. Als er een klacht is binnengekomen, wordt de beklagde, indien de klacht gegrond is, binnen twee weken hiervan in kennis gesteld.
5. Tegelijk wordt ook de schoolleiding in kennis gesteld.
6. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling daarvan op de hoogte gesteld door de vertrouwenspersoon of de schoolleiding.
7. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.

8. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte gevoelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een externe deskundige.
9. De contactpersoon beoordeelt of zij overgaat tot het doorverwijzen van de klager naar een hoger niveau. De vertrouwenspersoon beoordeelt in samenspraak met de directie of zij al dan niet de klager naar de klachtencommissie zal doorverwijzen. Verder wordt per geval bekeken of klager en beklaagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of dat dat afzonderlijk gebeurt.
10. Het staat vertrouwenspersonen vrij om derden te horen mits dat met de nodige zorgvuldigheid gebeurt en altijd met medeweten van klager en beklaagde.
11. Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt, die zij bewaart.
12. Een ingediende klacht wordt binnen 30 werkdagen door de vertrouwenspersoon afgehandeld.
13. De schoolleiding doet binnen vier weken nadat er een advies van de vertrouwenspersoon is binnengekomen melding van de maatregelen die zij wil nemen tegen de beklaagde. Dit gebeurt in eerste instantie aan de vertrouwenspersoon, de beklaagde en de klager. Als de schoolleiding afwijkt van het advies, gegeven door de vertrouwenspersoon, doet zij dit door middel van een gemotiveerd besluit.
14. De vertrouwenspersoon, door wie de klacht is behandeld of deze heeft doorverwezen naar de klachtencommissie, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.

#### **4. Behandeling van klachten**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Deze klachten zullen veelal worden ingediend bij de mentor/een docent, de contactpersoon of schoolleiding. Het direct indienen van een klacht bij de vertrouwenspersoon of klachtencommissie blijft een mogelijkheid, maar is niet wenselijk. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon of klachtencommissie. Met andere woorden, de klachtencommissie moet gezien worden als een sluitstuk van een regeling waarop kan worden teruggevallen als er verder beslist geen oplossing gevonden kan worden.

##### **4.1 Niveau 1: personeelslid**

###### **Taken:**

1. Het aanhoren van de klacht.
2. Mondelinge klachten worden niet geregistreerd, doch informeel afgehandeld.
3. Het meehelpen aan het schriftelijk verwoorden van de klacht, afhankelijk van de aard van de klacht.
4. Het zo nodig doorverwijzen van de klacht naar contactpersoon of schoolleiding.
5. Het meedelen aan de klager welke oplossing wordt voorgesteld (zie 2).
6. Bij doorverwijzing naar een hoger niveau worden alle verslagen en de op schrift gestelde klacht doorgegeven.

#### **4.2 Niveau 2: contactpersoon**

Er is één contactpersoon. Zij behandelt de doorverwezen klacht uit niveau 1 en de direct bij haar ingediende klacht.

##### **Taken:**

1. Het aanhoren van de klacht.
2. Als het een doorverwezen klacht is vanuit niveau 1, is er overleg met degene die de klacht behandeld heeft.
3. Een mondelinge klacht wordt samen met klager op schrift gesteld en door hem ondertekend voor akkoord.
4. De beklaagde in kennis stellen van het feit dat er tegen hem een klacht is ingediend.
5. Tegelijk wordt ook de schoolleiding in kennis gesteld.
6. De contactpersoon beoordeelt of zij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
7. De contactpersoon brengt jaarlijks aan de directie schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **4.3 Niveau 3: schoolleiding**

Deze behandelt de doorverwezen klachten uit niveau 1 en 2 en direct bij haar ingediende klachten.

##### **Taken:**

1. Het aanhoren van de klacht.
2. Als het een doorverwezen klacht betreft vanuit niveau 1 is er overleg met het betreffende personeelslid, vanuit niveau 2 met de contactpersoon.
3. De beklaagde in kennis stellen van het feit dat er tegen hem een klacht is ingediend.
4. Indien het een op niveau 3 ingediende klacht betreft, het schriftelijk verwoorden van de mondelinge klacht.
5. Het voorlichten van en adviseren aan de klager inzake het voortgangsproces.
6. Het zo nodig beleggen en voorzitten van één of meerdere bijeenkomsten waar gesproken wordt met de klager en beklaagde, al dan niet tegelijk.
7. Het zo nodig doorverwijzen van de klacht naar een hoger niveau.
8. De schoolleiding draagt er zorg voor dat er van elk gesprek een verslag gemaakt wordt.
9. Bij doorverwijzen naar een hoger niveau worden alle verslagen en de op schrift gestelde klacht doorgegeven.

#### **4.4 Niveau 4: de vertrouwenspersoon**

De Raad van Beheer stelt een vertrouwenspersoon aan die geen directe binding mag hebben met de schoolgemeenschap van waaruit de klacht komt.

##### **Taken:**

1. Het aanhoren van de klacht.
2. Als het een doorverwezen klacht is, is er overleg met degene die de klacht behandeld heeft.
3. De schoolleiding in kennis stellen van het feit dat er een klacht is binnengekomen.
4. De beklaagde in kennis stellen van het feit dat er tegen hem een klacht is ingediend.

5. Indien het een bij hem/haar ingediende klacht betreft, het schriftelijk verwoorden van de mondelinge klacht.
6. Het voorlichten van en adviseren aan de klager inzake het voortgangsproces.
7. Het zondig beleggen en voorzitten van één of meerdere bijeenkomsten waar gesproken wordt met de klagen en beklaagde al dan niet tegelijk.
8. De schoolleiding zondig verzoeken om de klachtencommissie in te schakelen.
9. Bij het zelf oplossen van de klacht neemt zij binnen een half jaar contact op met de klager om na te gaan of de klacht is weggenomen en weggebleven.
10. Zij draagt er zorg voor dat er van elk gesprek een schriftelijk verslag gemaakt wordt.
11. Bij het zelf oplossen van de klacht wordt de Raad van Beheer in kennis gesteld van de oplossing.

## **5. Dossiervorming**

Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt door de schoolleiding een dossier bijgehouden en wordt bewaard in de personeelsmap.

Hierin zit in ieder geval:

- Beschrijving van de klacht.
- De naam van de klager, de beklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
- De verslagen van de gevoerde gesprekken.
- Het eventueel gegeven advies aan de Raad van Beheer.

Voor personeelsleden wordt dit dossier vernietigd 1 jaar na het beëindigen van het dienstverband. Voor leerlingen wordt een eventueel dossier vernietigd na het verlaten van de school.