christelijk primair onderwijs
OCTANT
samen bereik je meer

KLACHTENREGELING

Versie maart 2015

	Handboekcode H2.2
Bestuur	Januari 2015
Directieteam	Januari 2015
Medezeggenschap	Februari 2015
Toezicht	Januari 2015

Gildeweg 7b | 2632 BD Nootdorp | 015-3614698 | info@octant.nl | octant.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding pagina 3

2. Begripsbepalingen pagina 3

3. Aanstelling en taak schoolcontactpersoon pagina 3

4. Aanstelling en taken (onafhankelijke) vertrouwenspersoon pagina 4

5. Procedure bij klachten van algemene aard pagina 4

6. Procedure bij klachten verband houdend met de gedragscode pagina 4

7. Overige bepalingen pagina 5

8. Adressen pagina 6

9.1 Bijlage Reglement (Onafhankelijke) Vertrouwenspersoon pagina 7
9.2 Bijlage Reglement Schoolcontactpersoon pagina 9

1. Inleiding

1. Deze klachtenregeling regelt de gang van zaken rond de behandeling van klachten die rechtstreeks voortvloeien uit gedragingen van alle betrokkenen bij Octant ten opzichte van elkaar in de uitoefening van hun functie.
2. Deze regeling heeft betrekking op alle mogelijke klachten van algemene aard of verband houdend met de gedragscode van Octant.
3. Uitgangspunt is dat klachten zo mogelijk eerst besproken worden met degene die de veroorzaker is van de klacht of in eerste instantie verantwoordelijkheid draagt. Het streven is om zo snel mogelijk oplossingen te vinden voor de klacht.
4. Deze regeling behoeft de instemming van de GMR.
5. Deze regeling komt in de plaats van de klachtenprocedure zoals vastgesteld in 1999 en treedt in werking per 1 maart 2015.

2. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:
a. bevoegd gezag: bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 55 van de Wet Primair Onderwijs, uitgeoefend door de directeur-bestuurder met de Raad van beheer als toezichthoudend orgaan.
b. school: een instelling als bedoeld in de Wet Primair Onderwijs ressorterend onder het bevoegd gezag van Octant.
c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de direc1e, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de school, die een klacht heeft ingediend.
d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
e. schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4.
f. vertrouwensinspecteur: de landelijke instantie die namens de inspectie van het onderwijs is belast met de behandeling van klachten inzake de gedragscode.
g. (onafhankelijke) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend.

3. Aanstelling en taal schoolcontactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon die de klager verwijst naar (externe) vertrouwenspersoon. De schoolcontactpersoon is een medewerker van de school.
2. De directeur draagt deze taak op aan de schoolcontactpersoon met instemming van de MR.

4. Aanstelling en taken (onafhankelijke) vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één (onafhankelijke) vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag draagt deze taak op aan de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon met instemming van de GMR.
3. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als (onafhankelijke) vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

5. Procedure bij klachten van algemene aard

1. Als het niet lukt om gehoor te vinden voor een klacht van algemene aard, bestaat de mogelijkheid deze klacht neer te leggen bij de schooldirecteur.
2. Als de klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de voorzitter van de Raad van beheer.
3. Als de klager van oordeel is bij de schooldirecteur onvoldoende gehoor te hebben gevonden, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij het bevoegd gezag van Octant.
4. Vervolgens wordt door toepassing van het principe 'hoor en wederhoor' getracht een oplossing te vinden voor de klacht.
5. Als de klacht volgens de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door het bevoegd gezag dan staat de mogelijkheid open de klacht neer te leggen bij de Landelijke Klachtencommissie.

6. Procedure bij klachten verband houdend met de gedragscode

1. Ouders en/of leerlingen kunnen altijd contact zoeken met de vertrouwensinspecteur om te overleggen hoe zij zullen omgaan met een klacht.
2. Als het niet lukt om gehoor te vinden voor een klacht verband houdend met de gedragscode, bestaat de

mogelijkheid deze klacht neer te leggen bij de schooldirecteur.
3. Als de klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de voorzitter van de Raad van beheer.
4. Als de klager van oordeel is bij de schooldirecteur onvoldoende gehoor te hebben gevonden, bestaat de mogelijkheid de klacht schriftelijk, voorzien van naam, adres en dagtekening, eventueel door tussenkomst van de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon, neer te leggen bij het bevoegd gezag van Octant.
5. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Een ingediende klacht wordt door het bevoegd gezag binnen tien werkdagen na ontvangst in behandeling genomen. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging. Deze termijn geldt niet voor schoolvakanties.
7. Het bevoegd gezag kan daartoe een commissie instellen.
8. Het bevoegd gezag kan over de klacht in overleg treden met de vertrouwensinspecteur.
9. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde afzonderlijk te horen.
10. Dit horen geschiedt binnen tien werkdagen nadat de ontvangstbevestiging is verzonden. Deze termijn geldt niet voor de schoolvakanties.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door raadslieden c.q. vertrouwenspersonen laten bijstaan.
12. Van het onderzoek wordt door het bevoegd gezag proces-verbaal opgemaakt. Dit proces-verbaal wordt ter kennis gebracht van klager en aangeklaagde.
13. Indien het bevoegd gezag dit noodzakelijk acht, kan hij andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
14. Op basis van het onderzoek velt het bevoegd gezag een oordeel binnen een maand nadat het onderzoek is afgerond. Dit oordeel wordt schriftelijk meegedeeld aan klager en aangeklaagde.
15. Als de klager van oordeel is onvoldoende gehoor te hebben gevonden bij het bevoegd gezag, staat de mogelijkheid open de klacht neer te leggen bij de Landelijke Klachtencommissie.
16. Klager kan tijdens de gehele procedure de klacht intrekken. Bij een intrekking van de klacht worden alle betrokken partijen hiervan onverwijld in kennis gesteld.
17. Bij een intrekking van een klacht wordt door het bevoegd gezag besloten of van een verdere procedure wordt afgezien, dan wel dat de procedure zelfstandig wordt voortgezet.

7. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bevoegd gezag.
2. Informatie over deze regeling alsmede naam- en adresgegevens van de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon, de vertrouwensinspecteur en de Landelijke Klachtencommissie worden op de website van Octant en in de schoolgids van elke school vermeld.

8. Adressen

Octant
Gildeweg 7b, 2632 BD Nootdorp
www.octant.nl
info@octant.nl

(Onafhankelijke) Vertrouwenspersoon
Mw. W. Vink
(e) wvink6161@gmail.com

Vertrouwensinspecteur
(t) 0900-1113111
www.onderwijsinspectie.nl

Landelijke Klachtencommissie
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.
De procedure die de Landelijke Klachtencommissie volgt, is te vinden op:
www.onderwijsgeschillen.nl
(e) info@onderwijsgeschillen.nl

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de Landelijke Klachtencommissie is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen.
Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort, kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen.
U kunt de Mediatondesk bereiken via
(t) 030-2809590
(e) mediation@onderwijsgeschillen.nl

9. Bijlagen

Als integraal onderdeel van deze klachtenregeling zijn het reglement (onafhankelijke) vertrouwenspersoon en het reglement schoolcontactpersoon toegevoegd.

9.1 Reglement (Onafhankelijke) Vertrouwenspersoon

9.1.1 Inleiding
1. Dit reglement beschrijft de positie en de taken van de door het bevoegd gezag van Octant aangestelde (onafhankelijke) vertrouwenspersoon.
2. Dit reglement maakt integraal onderdeel uit van de klachtenregeling.
3. De vertrouwenspersoon is aangesteld voor alle Octantscholen.

9.1.2 Kwalificatie-eisen
De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon
a. beschikt over een uitstekende luistervaardigheid, over een goede gesprekstechniek en over goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.
b. beschikt over zelfreflecterend vermogen en heeft een onafhankelijke en kritische opstelling.
c. gaat zeer vertrouwelijk om met informatie.
d. beschikt over aantoonbare deskundigheid.
e. heeft kennis van en begrip voor mensen met een eigen sociale en culturele achtergrond.
f. heeft kennis van de juridische aspecten rond ongewenst gedrag.
g. heeft kennis van de sociale kaart.
h. heeft tenminste een HBO denk- en werkniveau.
i. is bereid de nodige (na-)scholing te volgen.

9.1.3 Taken
De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon
a. begeleidt en ondersteunt betrokkenen bij de behandeling van hun klachten over of bij hun meldingen van ongewenst gedrag.
b. levert een bijdrage aan activiteiten binnen de stichting gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag, aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de betrokkenen en aan het bewustwordingsproces inzake omgangsvormen.
c. levert een bijdrage aan het actualiseren van het beleid binnen de stichting inzake veiligheid.

9.1.4 Faciliteiten
1. De (oanfahankelijke) vertrouwenspersoon ontvangt een adequate vergoeding voor de werkzaamheden en de kosten die gemaakt worden in de uitoefening van zijn functie.
2. Overige gewenste faciliteiten worden in overleg met het bevoegd gezag bepaald.

9.1.5 Positie
1. De (onafhankelijke) vertrouwenspersoon is -behoudens in de gevallen bij de wet bepaald- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag i.c. de directeur-bestuurder.
2. Deze verantwoording geschiedt met inachtneming van de noodzakelijke, bij de functie passende vertrouwelijkheid en geheimhouding.
3. De functie van (onafhankelijke) vertrouwenspersoon valt niet te combineren met
a. een functie als medewerker bij de stichting.
b. het lidmaatschap van de Raad van beheer.
c. het lidmaatschap van een lokaal bestuur of een schooladviesraad.
d. het lidmaatschap van de Landelijke Klachtencommissie;
e. functionele of vrijwillige werkzaamheden die verband houden met de Octantscholen.
4. De naam van de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon wordt vermeld in de schoolgidsen en op de website van Octant. Daar staat tevens vermeld op welke wijze de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon bereikbaar is.

9.2 Reglement Contactpersoon

9.2.1 Inleiding
1. Dit reglement beschrijft de positie en de taken van de door de schooldirecteur aangestelde schoolcontactpersoon.
2. Dit reglement maakt integraal onderdeel uit van de klachtenregeling.

9.2.2 Kwalificatie-eisen
De schoolcontactpersoon
a. beschikt over kennis en inzicht met betrekking tot de klachtenregeling.
b. beschikt over een uitstekende luistervaardigheid en over een goede gesprekstechniek.
c. gaat zeer vertrouwelijk om met informatie.
d. heeft kennis van en begrip voor mensen met een eigen sociale en culturele achtergrond.
e. heeft kennis van de juridische aspecten rond ongewenst gedrag.
f. is bereid de nodige (na-)scholing te volgen.

9.2.3 Taken
De schoolcontactpersoon
a. biedt in eerste instantie een luisterend oor aan betrokkenen bij de behandeling van hun klacht over of bij hun meldingen van ongewenst gedrag.
b. begeleidt betrokkenen bij de behandeling van hun klachten over of bij hun meldingen van ongewenst gedrag naar de schooldirecteur c.q. de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon;
c. levert een bijdrage aan activiteiten binnen de school gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag, aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de betrokkenen en aan het bewustwordingsproces inzake omgangsvormen.
d. levert -indien gewenst- een bijdrage aan het actualiseren van het beleid binnen de school c.q. Octant inzake veiligheid.

9.2.4 Faciliteiten
1. De schoolcontactpersoon wordt door de schooldirecteur gefaciliteerd binnen het taakbeleid.
2. Overige gewenste faciliteiten worden in overleg met de schooldirecteur bepaald.

9.2.5 Positie
1. De schoolcontactpersoon is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de schooldirecteur c.q. de directeur-bestuurder.
2. Deze verantwoording geschiedt met inachtneming van de noodzakelijke, bij de taak passende vertrouwelijkheid en geheimhouding.
3. De schoolcontactpersoon onderhoudt de noodzakelijke contacten met de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon.
4. De taak van schoolcontactpersoon valt niet te combineren met het lidmaatschap van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.
5. De naam van de schoolcontactpersoon wordt vermeld in de schoolgids en op de website van de school. Daar staat tevens vermeld op welke wijze de contactpersoon bereikbaar is.