

Klachtenregeling SBO De Vlieger

Regeling inzake het omgaan met een melding en/of klacht ('Klokkenluidersregeling Stichting SBO De Vlieger')

Inleiding

In het kader van de Wet op het Primair Onderwijs heeft SBO De Vlieger een klachtenregeling opgesteld en vastgesteld. Volgens deze wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding naar tevredenheid worden afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Deze regeling is van toepassing als men met zijn klacht nergens anders terecht kan.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de volgende gebieden:

- ◇ Agressie en geweld
- ◇ Discriminatie
- ◇ Pesten
- ◇ Seksuele intimidatie
- ◇ Overige klachten

Expliciet wordt gemeld dat bij een vermoeden van een zedenmisdrijf er een aangifte- en meldingsplicht geldt.

In bijlage I zijn belangrijke contactgegevens opgenomen behorende bij deze klachtenregeling.

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) *Aangeklaagde*: Een lid van het onderwijzend of ondersteunend personeel, een student, een stagiaire, een lid van de directie, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, een (ex-) leerling, de ouders/verzorgers/voogd van een minderjarige (ex-) leerling of iemand die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend. De aangeklaagde heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.
- b) *Agressie en geweld*: Verbale en fysieke uitingen gericht tegen leerlingen en personeel, waardoor zij zich aangevallen voelen.
- c) *Beslissing volgend op rapport/advies*: Volgend op het rapport/advies van de klachtencommissie GCBO, besluit het bevoegd gezag of zij de klacht gegrond beschouwen en/of welke maatregelen er genomen zullen worden.
- d) *Contactpersoon*: De persoon, binnen een school, die als eerste aanspreekpunt functioneert voor personen die klachten hebben.
- e) *Discriminatie*: Iedere uiting in woord of geschrift van een persoon of een groep van personen binnen de school waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste beledigingen of grievend handelen jegens anderen. Deze uitingen kunnen betrekking hebben op godsdienst,



levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, sociaal economische positie, intelligentie, onderwijsdeelname, kleding of op welk terrein dan ook. Discrimineren kan non- verbaal, verbaal, schriftelijk, via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.

- f) *Informatie en geheimhouding*: Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.
- g) Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen, met het oog op de privacy van degenen die het aangaat. Dit gedurende het proces waarin de klacht in behandeling is.
- h) *Klacht*: Heeft betrekking op ongewenst gedrag van een aangeklaagde richting een klager. Een klacht wordt pas als een officiële klacht gezien wanneer deze schriftelijk en ten minste is voorzien van de naam en adres van de klager, de naam van de verweerder, een omschrijving van de klacht en dagtekening en ondertekening is ontvangen door de klachtencommissie. De aanleiding tot de klacht mag op het moment van indienen niet langer geleden zijn dan één jaar, tenzij de klachtencommissie gemotiveerd anders bepaalt. Indien de klacht niet schriftelijk en volgens het gestelde is ingediend krijgt de klager twee weken de tijd om dit alsnog op voorgeschreven wijze te doen. Indien niet voldaan is aan het gestelde kan de klacht niet-ontvankelijk verklaard worden. Dit dient dan aan alle betrokkenen te worden gemeld. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag gemotiveerd anders beslist.
- i) *Klachtencommissie*: SBO De Vlieger is aangesloten bij de klachtencommissie Onderwijsgeschillen. De klachtencommissie is belast met het onderzoeken van bij hun ingediende klachten en de rapportage en advisering hieromtrent aan het bevoegd gezag.
- j) *Klachtindieners*: Een ieder die deel uitmaakt of deel uitmaakte van de schoolgemeenschap - waaronder een (ex-) leerling, de ouders/verzorgers/voogd van een minderjarige (ex-)leerling, een student, een stagiair, een lid van het onderwijsgevend of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school - die meent geconfronteerd te zijn met seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie of problematiek van overige aard en hiermee bij de contactpersoon en/of de onafhankelijke vertrouwenspersoon is geweest of hierover een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie. De klager neemt de centrale positie in binnen deze procedure. Hij/zij bepaalt van stap tot stap of en hoe wordt verdergegaan. De klager heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.
- k) *Netwerk*: Het totaal van de contactpersonen van SBO De Vlieger. Het netwerk komt minimaal éénmaal per jaar bij elkaar en heeft tot doel de professionalisering van de betrokkenen en uitwisseling van ervaringen.
- l) *Externe vertrouwenspersoon*: De door het bevoegd gezag aangestelde persoon, die de klager adviseert en zo nodig begeleidt bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
- m) *Personeelsleden*: Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent onderzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor het bevoegd gezag.
- n) *Pesten*: Het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke mishandeling door één of meerdere individuen op een persoon, die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Bij pesten is de macht ongelijk verdeeld. Pesten heeft negatieve gevolgen voor het slachtoffer. Deze mag niet voor zichzelf opkomen noch zich verweren. Doet hij dit wel, kan dit voor de pester(s) een reden zijn om hem nog harder aan te pakken. Pesten kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.
- o) *Proces-verbaal klachtencommissie*: Het verslag van de hoorzitting die door de klachtencommissie Onderwijsgeschillen wordt belegd met als doel te beoordelen of een klacht gegrond is.

- p) *Rapport/advies klachtencommissie*: Na een vooronderzoek en een hoorzitting, stelt de klachtencommissie een beargumenteerd oordeel op betreffende de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel kan voorzien worden van een advies over de te treffen maatregelen.
- q) *Seksuele intimidatie*: Handelingen, gedragingen en/of uitingen die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden en die door degene op wie ze zijn gericht of in geval het een minderjarige leerling betreft ook door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenste, eenzijdige en/of dwangmatige seksueel getinte aandacht worden aangemerkt. Ongewenst zijn in ieder geval handtastelijkheden, voortdurende op- en aanmerkingen, grappen of gebaren en ongepaste toenaderingspogingen. Ook bepaalde manieren van kijken kunnen als te intiem en ongewenst worden beschouwd. Seksuele intimidatie kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via e-mail, SMS-jes, app of sociale media plaatsvinden.

[Intern] Contactpersoon

De contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en medewerkers bij klachten over de schoolsituatie. Deze klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over (cyber)pesten, intimidatie, roddels, discriminatie, agressie. Leerlingen, ouders of leerkrachten kunnen de contactpersoon aanspreken als ze er op eigen kracht niet uitkomen.

Om ervoor te zorgen dat leerlingen, ouders en medewerkers zich altijd kunnen wenden tot een contactpersoon, werken wij ook met een extern vertrouwenspersoon.

Wie dit zijn, staat vermeld in de schoolgids en/of de website.

Wat doet de contactpersoon/vertrouwens persoon?

Er zijn algemene taken van de contactpersoon. Ten eerste maakt onze contactpersoon deel uit van het netwerk van contactpersonen van SBO De Vlieger. Daarnaast zorgt hij/zij ervoor dat er jaarlijks in het team over de taak van de contactpersoon wordt gesproken en zorgt ervoor dat jaarlijks alle leerlingen en ouders worden geïnformeerd over de klachtenprocedure. De informatie blijft hierdoor up-to-date.

Verder hangt het af van de kant waar de klacht/melding vandaan komt, wat de contactpersoon doet. Hieronder vind je een overzicht:

Leerling

- Een luisterend oor en ruimte om het hart te luchten.
- Het doornemen van welke stappen de leerling zelf al heeft gezet en welke stappen er nog gezet kunnen worden.
 - Indien nodig: hulp bij het opzetten van vervolgstappen.
 - Indien nodig: het zijn van de gespreksleider bij een gesprek tussen de leerling en andere leerling(e)n en/of leerkracht(en).
- Het nachecken of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Ouder

- Een luisterend oor en ruimte om het hart te luchten.
- Het doornemen van welke stappen de ouder zelf al heeft gezet en welke stappen er nog gezet kunnen worden.
- Indien contactpersoon zelf ouder is: aanbieden aanwezig te zijn bij een eventueel gesprek met een leerkracht en/of directeur.

- Het adviseren en wijzen op de te volgen formele klachtenprocedure: indien nodig doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon van de GGD.
- Het nachecken of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Collega-leerkrachten

- Een luisterend oor en ruimte om het hart te luchten.
- Het doornemen van welke stappen de collega zelf al heeft gezet en welke stappen er nog gezet kunnen worden.
- Het adviseren en wijzen op de te volgen formele klachtenprocedure: indien nodig doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon voor medewerkers: deze kan adviseren m.b.t. verdere mogelijke stappen.
- Het nachecken of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Competenties

De contactpersoon:

- is op de hoogte van de actuele klachtenprocedure;
- moet letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn;
- kan vertrouwelijk met informatie omgaan;
- heeft een invoelend vermogen;
- is in staat elke klacht serieus te nemen;
- verstaat signalen van kinderen;
- kan goed communiceren met zowel kinderen als volwassenen;
- geniet het vertrouwen van alle betrokkenen;
- heeft kennis van de procedure;
- kent de grenzen binnen zijn/haar taak als contactpersoon.

[Extern] Vertrouwenspersonen

1. De positie van de vertrouwenspersoon in de organisatie

De vertrouwenspersoon moet zonder enige schroom of terughoudendheid de taken volbrengen met betrekking tot meldingen over ongewenst gedrag of over een (vermoeden van een) misstand binnen SBO de Vlieger. De vertrouwenspersoon opereert onafhankelijk en objectief.

De volgende eisen worden gesteld aan de positie van de vertrouwenspersoon in de organisatie.

- ◇ De vertrouwenspersoon zal geen andere taken binnen en buiten de organisatie vervullen die zijn onafhankelijkheid kunnen aantasten.
- ◇ Voor de functie van vertrouwenspersoon gaat de voorkeur uit naar personen met gevoel voor organisatorische en bestuurlijke verhoudingen en ervaring met intermenselijke verhoudingen en gedrag.
- ◇ De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten binnen SBO de Vlieger in alle geledingen.
- ◇ De vertrouwenspersoon gaat uiterst omzichtig te werk om de positie van melder en aangeklaagde te waarborgen.

2. Vaardigheden van de vertrouwenspersoon

- ◇ De vertrouwenspersoon bezit tenminste HBO werk- en denkniveau.
- ◇ De vertrouwenspersoon is communicatief zowel mondeling als schriftelijk zeer vaardig. De vertrouwenspersoon kan met medewerkers van verschillende niveaus en specialismen in de organisatie adequaat communiceren.
- ◇ De vertrouwenspersoon bezit inzicht in eigen handelen. Het besef hoe eigen gedrag op anderen kan overkomen (vermogen tot introspectie) staat voorop.
- ◇ De vertrouwenspersoon is adviesvaardig: hij is in staat om op basis van een gesprek een probleem te herkennen en aan de hand daarvan duidelijke en heldere adviezen geven.
- ◇ De vertrouwenspersoon is gespreksvaardig: hij is in staat om actief te luisteren en een gesprek constructief te laten verlopen.
- ◇ De vertrouwenspersoon kan omgaan met vertrouwelijkheid en vertrouwelijke informatie.
- ◇ De vertrouwenspersoon bezit of heeft inzicht in onderzoeksvaardigheden.

3. Eigenschappen van de vertrouwenspersoon

De kwaliteiten en eigenschappen die een vertrouwenspersoon moet bezitten, kunnen wat betreft de situatie en het moment in het meldingsproces verschillend van aard zijn. De vertrouwenspersoon moet over een breed gedragsrepertoire beschikken waarbij uiteenlopende persoonlijke eigenschappen afhankelijk van de situatie ingezet kunnen worden.

De eigenschappen strekken zich uit over een breed spectrum waarbij de uitersten tegenover elkaar staan. De vertrouwenspersoon moet naar eigen deskundig oordeel de juiste eigenschap inzetten afhankelijk van waar de situatie om vraagt.

4. Vereiste ervaring voor uitvoering taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon moet over specifieke kennis en ervaring beschikken voor het uitvoeren van de taken. Deze ervaringen en kennis moeten paraat zijn en/of onderhouden worden. Het volgende wordt van de vertrouwenspersoon voor SBO de Vlieger verlangd:

- 4.1 Kennis / ervaringen die paraat moeten zijn.
 - ◇ Kennis van individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen of misstanden.
 - ◇ Kennis van de interne organisatiestructuur- en cultuur en de klachtenprocedures.
 - ◇ Kennis van en begrip hebben voor mensen met diverse culturele achtergronden.
- 4.2 Kennis / ervaringen die de vertrouwenspersoon moet opbouwen en onderhouden.
 - ◇ Kennis van de mogelijkheden binnen de gezondheidszorg om personen door te verwijzen binnen de gezondheidszorg (bijv. hulpverleningsinstanties).
 - ◇ Kennis van privacywetgeving.
 - ◇ Inzicht in Nederlands recht, in elk geval civielrecht, strafrecht en arbeidsrecht.
 - ◇ Permanente educatie: de vertrouwenspersoon is bereid een gerichte bijscholing en/of cursus(sen) te volgen inzake het functioneren van vertrouwenspersonen.