



Regeling klachten over ongewenst gedrag

Versie 1
Auteur Bestuurssecretaris
Opsteldatum 19 september 2022

Versiebeheer

Datum	Auteur	Versie	Status	Aanpassing
24-08-2022	Bestuurssecretaris	1.0	Concept	Basis doc, ivm verjaring per mei 2022
19-09-2022	Bestuurssecretaris	1	definitief	geen

Goedgekeurd

Datum	Naam goedkeurder	Functie	Document vaststelling
12-09-2022	Theo Jaspers/MT	Rector/MT	12 september 2022
12-09-2022	MR Houtens		MR-notulen, 12 septemebr 2022

Regeling klachten over ongewenst gedrag

Inleiding

Op elke school kan iets misgaan, iets fout lopen. Als de school op deze situaties niet adequaat of niet naar verwachting van de klager reageert, kunnen klachten ontstaan. De ervaring leert dat de meeste klachten terug te voeren zijn op communicatie; de klager voelt zich “niet serieus genomen” of “niet gehoord”.

Klachten zijn er in verschillende vormen en maten. Wij hanteren de volgende indeling:

1. klachten over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken
2. klachten over ongewenst gedrag.

Voor klachten van de eerste categorie verwijzen we naar onze klachtenregeling die te vinden is op onze website www.hethoutens.nl.

In deze regeling hebben we het uitsluitend over klachten uit de tweede categorie, die betrekking hebben op ongewenst gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, racisme en agressie of geweld, waarbij beide betrokken partijen gerelateerd zijn aan de school. Bij deze klachten speelt de vertrouwenspersoon vanaf het eerste gesprek tot en met het afronden van het probleem/de klacht een belangrijke rol.

Het bestuur van Houtens, de Stichting Open Oecumenische Scholen Voortgezet Onderwijs Houten, heeft met inachtneming van artikel 24b van de WVO en na instemming van de Medezeggenschapsraad in de vergadering van 12 september 2022, de hierna volgende regeling klachten over ongewenst gedrag vastgesteld.

Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- klager: iedereen die bij de school betrokken is kan klagen: leerling, ouder, personeel, stagiair, vrijwilliger
- aangeklaagde: over iedereen die bij de school betrokken is kan geklaagd worden: leerling, ouder, personeel, stagiair, vrijwilliger
- klachtencommissie: de commissie waarbij de school is aangesloten die een klacht onderzoekt door hoor en wederhoor en aangeeft of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert vervolgens het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen jegens aangeklaagde, klager en/of school breed
- bevoegd gezag: het bestuur, dat altijd eindverantwoordelijk is en blijft voor de sociale schoolveiligheid van leerlingen en personeel
- vertrouwenspersoon: de functionaris bij wie klagers die een klacht hebben over ongewenst gedrag met hun klacht aan kunnen kloppen
- veiligheidscoördinator: coördineert het beleid ten aanzien van het tegengaan van pesten en fungeert als aanspreekpunt voor ouders, leerlingen en personeel
- schoolleiding: rector en/of afdelingsleiders.

Vertrouwenspersoon en veiligheidscoördinator

Aangezien men bij klachten en conflicten niet alleen de klacht wil oplossen maar ook de relatie wil herstellen, is elke klager (en aangeklaagde) gebaat bij relatieherstel. Daarom wordt altijd eerst onderzocht of een klacht oplossing binnen het informele traject (schoolintern) mogelijk is. Hoe

sneller en hoe directer de oplossing voor de klacht gevonden wordt, des te meer kans heeft het relatieherstel tussen de betrokken partijen.

Een manier om aan relatieherstel te werken tussen klager en aangeklaagde, is door middel van bemiddeling. Het is niet de taak van de vertrouwenspersoon om zelf te gaan bemiddelen, omdat de vertrouwenspersoon de begeleider is van de klager, maar hij/zij kan wel bemiddeling organiseren. Bemiddeling is een goede manier om in een vroeg stadium een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing voordat het conflict escaleert. Wel kan een tweede vertrouwenspersoon als bemiddelaar optreden.

Scholen zijn met de komst wet Veiligheid op school per 1 augustus 2015 verplicht om pesten tegen te gaan. Op Houtens vinden we altijd al dat alle leerlingen het recht hebben op een onbezorgde schooltijd. Leerlingen moeten met een goed gevoel naar school toe kunnen komen. Je bent pas in staat om te ontdekken, te leren en te ontwikkelen als er een veilige basis is in een omgeving waar we goed met elkaar omgaan en waar we elkaar leren respecteren. Een onderdeel van onze aanpak op school is de aanwezigheid van een veiligheidscoördinator. Zij coördineert het beleid ten aanzien van het tegengaan van pesten en fungeert als aanspreekpunt voor ouders, leerlingen en personeel.

Procedure

1. De vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor de klager bij klachten over ongewenst gedrag zoals pesten, intimidatie, agressie, geweld, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie.
2. Bij andere klachten dan genoemd in 1, verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar de reguliere klachtenregeling.
- 3a. De vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijke vervolgstappen in de klachtenprocedure en de consequenties daarvan, zodat de klager een weloverwogen, bewuste keuze kan maken.
- 3b. De vertrouwenspersoon vraagt aan de klager hoe hij/zij met de klacht om wil gaan en welke vervolgstap(pen) hij/zij wenst.
- 3c. Op verzoek van de klager kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren bij het maken van een keuze.
4. De vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.
5. Als het mogelijk en wenselijk is, kan de vertrouwenspersoon de informele weg met de klager doorlopen of de klager adviseren om dit alsnog te doen.
6. De vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager een gesprek organiseren tussen bij de klacht betrokken partijen en de klager bij dat gesprek vergezellen.
7. De vertrouwenspersoon verwijst de klager - indien noodzakelijk of wenselijk - naar andere begeleiders/instanties.
8. Indien de klacht van de klager zich daarvoor leent, gaat de vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.
9. Mocht een gesprek tussen de betrokkenen of een bemiddeling niet helpen of niet mogelijk zijn, dan wordt de schoolleiding betrokken bij een mogelijke oplossing.
10. De vertrouwenspersoon begeleidt desgewenst de klager bij de verdere klachtenprocedure en kan bijvoorbeeld bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij de politie.
11. De vertrouwenspersoon kan tijdens de klachtafhandeling bij elke stap en op elk moment de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
12. Als de klager een klacht bij de klachtencommissie wil indienen, heeft het de voorkeur de klager aan de externe vertrouwenspersoon over te dragen.
13. De vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of de klacht weggenomen is en verleent passende nazorg aan de klager.

14. De vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgspraken en vervolgstappen. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens achter slot en grendel worden bewaard.

15. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de klager geïnformeerd over welke informatie aan wie verstrekt wordt en met welk doel.

Wettelijke verplichting

1. De vertrouwenspersoon meldt alle vermoedens van of informatie over een mogelijk zedendelict gepleegd door een medewerker van de school tegen een minderjarige leerling - volgens de wettelijke verplichting- aan het bevoegd gezag.

2. De externe vertrouwenspersoon heeft geen dienstverband met de school en is niet meldplichtig.

Procedure bij de klachtencommissie

Mocht de klacht intern niet opgelost kunnen worden, dan heeft de klager altijd het recht om de klacht schriftelijk in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), waarbij Houtens is aangesloten. Ook als niet is geprobeerd om een klacht intern op te lossen, kan een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie. Van belang is wel om te weten dat de klachtencommissie in voorkomende gevallen nog eens bekijkt, onderzoekt of bevroegt of er niet alsnog tot een interne oplossing kan worden gekomen (relatieherstel) voordat zij een onderzoek starten.

Het secretariaat van de LKC is belegd bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Een melding aan de LKC kan worden gericht aan Stichting Onderwijsgeschillen, Zwarte Woud 2, 3524 SJ te Utrecht.

Interne vertrouwenspersonen

De interne vertrouwenspersonen van Houtens zijn:

Aletta Bentley (alettabentley@mijnhoutens.nl), 030 6344297

Bart Laureij (bartlaureij@mijnhoutens.nl), 030 6344297

Externe vertrouwenspersoon

De school kent ook een externe vertrouwenspersoon:

Miriam Smit, info@humanresults.nl, 06 21397442

De externe vertrouwenspersoon is een objectieve deskundige van buiten de school en kan klagers begeleiden bij het melden en oplossen van hun klacht.

Vertrouwensinspecteur

Voor een onafhankelijk advies in geval van een klacht kan de klager contact opnemen met de een van de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs via telefoonnummer 0900-111 3111 (lokaal tarief) wekdagen van 8.00 tot 17.00 uur.

Onafhankelijk onderzoek

Een klacht over ongewenst gedrag die door de school naar beleving van de klager onvoldoende is opgelost, kan worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan dit klachttraject begeleiden.