

# **REGELING VOORFASE TER BEHANDELING VAN KLACHTEN BIJ HET PIUS X COLLEGE nadere uitwerking van de voorfase klachtenregeling Stichting Carmelcollege**

## **I Inleiding**

Op grond van artikel 24 Wet Voortgezet Onderwijs, heeft de Stichting Carmelcollege een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie behandelt klachten in eerste aanleg volgens een klachtenreglement. De commissie adviseert het College van Bestuur, partijen gehoord hebbende, over de uiteindelijke behandeling van een klacht.

Het reglement van de klachtencommissie voorziet in artikel 2 in een zogenaamde 'voorfase', een fase waarin in de school/de locatie zelf al hetgeen mogelijk is wordt ondernomen om een klachtsituatie naar een voor betrokkenen bevredigend einde te brengen. De veronderstelling en de intentie hierbij is, dat klachten in de regel worden voorkomen door direct en adequaat optreden. De wijze waarop wordt gecommuniceerd door een docent, een leerlingbegeleider, een mentor, een schoolleider met ouders en leerlingen is vaak beslissend voor het oplossen van een conflict.

Deze Regeling voorfase bevestigt de intenties van de klachtenregeling van de Stichting Carmelcollege. Ze wil ertoe bijdragen dat klachten tussen klager en aangeklaagde(n), die zich in locaties nu eenmaal kunnen voordoen, op een bevredigende en snelle wijze worden afgehandeld.

Nota bene: voor klachten over seksueel misbruik en seksuele intimidatie, die vallen onder het Wetboek van Strafrecht (zedenmisdrijven), moet worden verwezen naar het Protocol Seksueel Misbruik en Seksuele Intimidatie.

## **II Behandeling van de klachten**

### *Procesgang*

- 2.1. De leerkracht of contactpersoon signaleert en reageert snel bij een probleem van een leerling en/of een ouder. Hij/zij benadert de leerling en/of ouder en vraagt wat er aan de hand is. Indien blijkt dat een gesprek tussen de leerkracht, de ouder en de leerling geen zin heeft wordt bekeken of de vertrouwenspersoon of een collega met de leerling contact kan opnemen. De vertrouwenspersoon, c.q. een collega (b.v. de leerlingbegeleider, de mentor, de decaan) bespreekt de onenigheid en bekijkt of een oplossing kan worden geboden.

Als de vertrouwenspersoon en of andere betrokkenen in de school een vermoeden hebben dat er sprake is van een strafbaar feit (seksueel misbruik en/of seksuele intimidatie) lichten zij direct de schoolleider of de door de schoolleider gemandateerde functionaris in. Het College van Bestuur wordt onmiddellijk hiervan op de hoogte gebracht volgens de bepalingen in het Protocol Seksueel Misbruik en Seksuele Intimidatie.

- 2.2 Klachten die niet tussen klager en de direct betrokkenen kunnen worden opgelost worden voorgelegd aan de direct leidinggevende (de teamleider c.q. locatiedirecteur).
- 2.3 Behandeling van de klacht door (naam van de functionaris) geschiedt als volgt.
- a. De (naam van de functionaris) nodigt klager en aangeklaagde schriftelijk uit voor een gesprek; Zonodig wordt informatie ingewonnen bij derden.
  - b. De (naam van de functionaris) handelt de klacht binnen twee weken af. Klager en aangeklaagde(n) worden schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht.
  - c. De afhandeling van de klacht en de wijze waarop dit is gebeurd worden door de (naam van de functionaris) geregistreerd.

- 2.4 Indien de behandeling van de klacht niet leidt tot een oplossing van de klacht meldt de (naam van de functionaris) dit zo snel mogelijk bij de schoolleider.
- 2.5 De schoolleider behandelt de klacht binnen twee weken volgens de wijze zoals omschreven in lid 2.3.
- 2.6 Klagers kunnen zich gedurende de procedure op school met inachtneming van artikel 4, lid 3 van de Klachtenregeling Stichting Carmelcollege te allen tijde richten tot de klachtencommissie.

## Bijlage a

### *Begripsbepalingen*

- 1 In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. *instelling*: een instelling als bedoeld in de Wet Voortgezet Onderwijs;
  - b. *klager*: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) -leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend;
  - c. *klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - d. *aangeklaagde* : een (ex) - leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) -leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of van de directie, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
  - e. *vertrouwenspersoon/externe vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - f. het College van Bestuur: het bestuur van de St. Carmelcollege;
  - g. schoolleider: een eindverantwoordelijke voorzitter van de centrale directie, rector of directeur van een school van de Stichting Carmelcollege;
  - h. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Klachtenregeling Stichting Carmelcollege.

## Bijlage b

### *Toelichting bij artikel 2*

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld :

- de begeleiding van leerlingen;
- de beoordeling van leerlingen;
- onverantwoord pedagogisch handelen;
- onvoldoende begeleiden van leerlingen;
- onjuiste beoordeling van prestaties van leerlingen;
- onjuiste schooladviezen over vervolgonderwijs;
- seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten; \*
- miscommunicatie tussen ouders en school;
- verkeerd straffen, schorsen of verwijderen;
- gelijke gevallen niet gelijk behandelen;
- klachten van ouders of leerlingen over onzorgvuldig handelen;
- verkeerde houding aan nemen ten opzichte van de ouders;
- verkeerde informatie verstrekken aan (gescheiden) ouders;
- onvoldoende kwaliteit van onderwijs bieden;
- onvoldoende veiligheid op school bieden;
- onvoldoende bepalen van beleid;
- onvoldoende zorg voor hygiëne;
- verkeerde inning van ouderbijdrage;
- het aanbieden van onderwijstijd.

\* 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 mishandelingen van een persoon of van een groep personen die deel uitmaakt van de scholengemeenschap Pius X College.

\* Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non/verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degenen die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt.

\* 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 teniet gedaan of aangetast.  
Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

## Bijlage c

### *Taak locatie vertrouwenspersoon*

De schoolleider of zijn gemandateerde heeft voor (naam instelling/school) contact-, (externe) vertrouwenspersonen aangesteld. Er is minimaal één vertrouwenspersoon binnen elke locatie (zie opmerking bij artikel 2).

### *Taak vertrouwenspersoon*

1. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de schoolleider.
2. De vertrouwenspersoon heeft in het bijzonder tot taak het verzorgen van de eerste opvang, het onderzoeken van de klacht(en) en het geven van advies.  
Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de schoolleider of de klachtencommissie.  
Ingeval de schoolleider deel uitmaakt van de klacht wendt de vertrouwenspersoon zich tot het bevoegd gezag.
3. De vertrouwenspersoon gaat uiterst omzichtig te werk om de privacy van klager en aangeklaagde te waarborgen.
4. De vertrouwenspersoon kan de elders terechtgekomen klachten die hem ter kennis gebracht worden in de uitoefening van zijn functie betrekken.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de betrokkenen in de school op te lossen. Als dat niet het geval is bekijkt de vertrouwenspersoon of eerst voor die weg kan worden gekozen.  
De vertrouwenspersoon kan klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het College van Bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie (zie ook bijlage 4 Protocol Seksueel Misbruik/Seksuele Intimidatie).  
Begeleiding van klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.  
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.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in zijn/haar hoedanigheid als vertrouwenspersoon verneemt/heeft vernomen, ook nadat hij/zij uit zijn/haar functie is ontheven.  
Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de schoolleider, de klachtencommissie, het College van Bestuur en politie en justitie.
7. De vertrouwenspersoon geeft de schoolleider jaarlijks inzicht in de omvang, aard en het resultaat van de aanhangig gemaakte problemen (zonder naamsvermelding).

### *Toelichting vertrouwenspersoon*

1. De schoolleider of zijn gemandateerde benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
2. Voor de functie van vertrouwenspersoon gaat de voorkeur uit naar personen die al werkzaam zijn op het gebied van de sociale begeleiding.  
De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van de bij de school betrokken geledingen.  
De vertrouwenspersoon is thuis in de cultuur van de instelling.  
De vertrouwenspersoon beschikt over gespreksvaardigheden.  
De vertrouwenspersoon is in staat een feitelijke rapportage te maken naar aanleiding van een klacht.  
De vertrouwenspersoon heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van de in te dienen klacht.
3. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

## ***KLOKKENLUIDERSREGELING***

De Klokkenuidersregeling is bedoeld voor ouders, leerlingen en medewerkers die ernstige misstanden (dan wel op redelijke gronden onderbouwde vermoedens daarvan) willen melden met betrekking tot de instellingen/scholen van de Stichting Carmelcollege en het bestuursbureau, waarbij een maatschappelijk belang in het geding is. Volgens de in de Klokkenuidersregeling beschreven procedure kan het vermoeden van een misstand worden voorgelegd aan de Commissie Integriteitsvraagstukken.

De regeling is niet bedoeld voor klachten van ouders, leerlingen en medewerkers die vallen onder de Klachtencommissie en de Commissie van Beroep inzake Onregelmatigheden Eindexamen. De Klokkenuidersregeling, de namen van de leden van de Commissie Integriteitsvraagstukken en de naam van de vertrouwenspersoon zijn op te vragen bij de schoolleiding.