



**Samenwerkende
Vrijescholen**
Zuid-Holland

Stichting SVZH

Klachtenregeling

ouders/verzorgers/leerlingen
/personeel/betrokkenen

Versie 1 : 9 jan 2015
Versie 2: 24 jan 2016
besproken in MT: 16 dec 2014
Vastgesteld door bestuurder : 24 jan 2016
Vastgesteld in GMR: 27 jan 2015

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Hoofdstuk 2 Over functionarissen en organen

Hoofdstuk 3 Over typen meldingen en klachten

Hoofdstuk 4 Behandeling van formele klachten

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Bijlage 1 de artikelsgewijze toelichting van de klachtenregeling

Bijlage 2 reglement voor de externe vertrouwenspersoon SVZH

Bijlage 3 schoolcontactpersonen

Bijlage 4 reglement registratie klachten

Bijlage 4A registratie formulier bij klachtmelding

Bijlage 5 adressenlijst

Bijlage 6 consequenties van ongewenst gedrag

Inleiding

Deze regeling staat open voor klachten van ouders/ verzorgers/ leerlingen/medewerkers/ personen die anderszins deel uitmaken van de scholengemeenschap. Op grond van de Wet op het Primair Onderwijs, art.14 moet het bestuur zorgen voor een klachtenregeling met toegang voor alle geledingen (ouders en personeel). Deze sectorwet is nader uitgewerkt in de Kwaliteitswet Onderwijs. In het daarop door de gezamenlijke landelijke sectororganisaties van het onderwijs uitgebrachte modelklachtenreglement is dit voor het omgaan met klachten nader uitgewerkt tot de klachtenregeling van de SVZH.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1.

Begrippen

1. SVZH: Stichting SVZH, algemeen bijzonder onderwijs. Gevestigd te Rotterdam
2. School: Een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs en onderdeel van SVZH
3. Bestuur: Het college van Bestuur (CvB) SVZH dan wel degene die door het CvB is gemachtigd.
4. Klacht: een probleem of klacht van een of meer personen uit de geledingen van de SVZH waarbij bezwaar wordt geuit tegen handelingen of gedragingen van een of meerdere personen uit de SVZH, bijvoorbeeld op een of meer van de volgende terreinen:
 - a. De communicatie tussen school en ouders/leerlingen
 - b. De pedagogisch-didactische begeleiding (rapportages, adviezen e.d.)
 - c. De veiligheid (fysiek en mentaal.)
 - d. Het optreden tegen een leerling (sancties/straf, schorsen en verwijderen)
 - e. De schoolorganisatie (toelating, groepsindeling, leerplicht e.d.)
 - f. Seksuele intimidatie of seksueel ongewenst gedrag als omschreven in bijlage 6.
 - g. Discriminatie: Elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling.
 - h. Agressie, intimidatie en geweld: Klachten betreffende geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van SVZH.
5. Formele klacht: een officieel kenbaar te maken klacht
8. Klager: Een (ex-)leerling, een 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 schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend
9. Schoolcontactpersoon: Het aanspreekpunt op een SVZH school bij meldingen van incidenten en klachten zoals beschreven in artikel 2.
10. Extern vertrouwens persoon: Onafhankelijk persoon die door de stichting is benoemd, als aanspreekpunt voor meldingen van klachten. Zie artikel 4
11. Aangeklaagde: Een (ex-)leerling, een 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, evenals een persoon die anderszins deel uitmaakt van SVZH die een klacht heeft ingediend.
12. Landelijke Klachtencommissie: commissie zoals bedoeld als in artikel 4.
13. MR: Medezeggenschapraad afzonderlijke scholen.
14. GMR: Gemeenschappelijke medezeggenschapraad SVZH.
15. VBS: Vereniging Bijzondere Scholen voor scholen op algemene grondslag.
16. SHG: Stichting Huiselijk Geweld
17. AMK: Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
18. Meldplicht: Dit geldt voor *alle* medewerkers binnen SVZH. Een medewerker die iets ziet of vermoedt van seksueel ongewenst gedrag heeft *meldplicht* en doet dit rechtstreeks bij het bestuur.
19. Meldcode: Deze beschrijft de route die gegaan moet worden bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling.
20. Aandachtsfunctionaris: De functionaris die per school is aangesteld, om een melding rond huiselijk geweld en kindermishandeling te inventariseren en opvolging te geven. Vaak is dit de internbegeleider van een school.

Hoofdstuk 2 Over functionarissen en organen

Artikel 2.

Schoolcontactpersoon

1. Elke school heeft één schoolcontactpersoon. Dit is een medewerker in dienst van de school, niet zijnde de schoolleider.
2. De medezeggenschapsraad van de school draagt een schoolcontactpersoon voor, de schoolleider besluit.
3. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat als zodanig de schoolcontactpersoon.
4. De gegevens en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon worden in de schoolgids vermeld.
5. Indien de klacht niet bij de schoolleider van de school wordt neergelegd maar bij de schoolcontactpersoon, dan meldt deze de klacht bij de directie van de school.
6. De schoolcontactpersoon gaat naast de klager staan en begeleidt de procesroute en het proces van de afhandeling van de klacht. De schoolcontactpersoon verwijst en monitort het proces, maar bemiddelt zelf niet.
7. De schoolcontactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg
8. De schoolcontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij ¹in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht heeft hij niet ten opzichte van bestuur, klager, aangeklaagde, klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten, artsen en eigen archief. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als schoolcontactpersoon heeft beëindigd.
9. De schoolcontactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor klachten over ongewenst/intimiderend gedrag en voert de coördinatie omtrent het beleidsterrein tegen pesten.
10. Bij meldingen of klachten over vermeende seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik geldt een meldplicht en meldt een medewerker dit onverwijld bij het Bestuur

Artikel 3

Aandachtsfunctionaris

1. De functionaris die per school is aangesteld, om een melding rond huiselijk geweld en kindermishandeling te inventariseren en opvolging te geven. Vaak is dit de internbegeleider van een school.
2. De aandachtsfunctionaris inventariseert de melding, betreft de schoolleider en raadpleegt voor advies zover noodzakelijk of wenselijk, de externe vertrouwenspersoon of andere instanties.
3. De aandachtsfunctionaris neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding naar derden van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. De geheimhouding geldt niet voor de instanties waar de melding gedaan moet worden. Ouders moeten vooraf op de hoogte worden gebracht als een melding wordt gedaan. Indien getwijfeld wordt over de veiligheid van een kind, indien er melding gedaan wordt van huiselijk geweld of kindermishandeling, raadpleegt de aandachtsfunctionaris altijd eerst een deskundige.

Artikel 4

Externe vertrouwenspersoon

1. Binnen SVZH is er tenminste één vertrouwenspersoon die fungeert als aanspreekpunt bij klachten over intimidatie en ongewenst gedrag. SVZH heeft gekozen voor een gecertificeerde externe vertrouwenspersoon (zie reglement bijlage 2)
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De GMR kan personen voordragen en heeft adviesrecht.
3. De externe vertrouwenspersoon inventariseert de klacht of melding en begeleidt de procesroute. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, maar bemiddelt zelf niet.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht. Hij begeleidt de klager of melder desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze onder de aandacht brengen van het Bestuur.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht heeft hij niet ten opzichte van bestuur, klager, aangeklaagde, klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten, artsen en eigen

¹ *overal waar hij staat kan ook zij gelezen worden

- archief. ²Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon kan de schoolcontactpersoon ondersteunen bij de uitoefening van zijn taken.
 9. De externe vertrouwenspersoon heeft het recht van (on)gevraagd advies aan het bestuur.
 10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5

Landelijke klachtencommissie

1. SVZH is, met instemming van de GMR, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs, ingesteld door het VBS. www.GCBO.nl
2. De Landelijke Klachtencommissie is ingesteld voor alle scholen van SVZH.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht
 - b. Het nemen van maatregelen
 - c. Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van haar werkzaamheden.
6. De Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs wordt in stand gehouden door de VBS en functioneert onafhankelijk van de VBS en de scholen.

² Bron: landelijke vereniging vertrouwenspersonen

Hoofdstuk 3 Over typen meldingen en klachten

Artikel 6a

Indienen van een klacht van algemene aard

1. De klager heeft de mogelijkheid de schoolcontactpersoon te benaderen die de route aan de klager kenbaar maakt.
2. Pas nadat klager in redelijkheid heeft geprobeerd de klacht of bedenking met de betrokkene of diens leidinggevende op te lossen, kan de klager een klacht indienen bij de schoolcontactpersoon, het Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie.
3. Als de klacht bij het Bestuur wordt ingediend en deze klacht niet behandeld is op het niveau van de school, verwijst het Bestuur de klager naar de schoolcontactpersoon of de schoolleider.
4. Het bestuur kan een klacht, ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie zelf afhandelen als zij van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de Landelijke Klachtencommissie.
5. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan, binnen SVZH, dan de in het eerste lid genoemd, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de schoolcontactpersoon. De ontvanger is geheimhouding plichtig.

Artikel 6b

Indienen van een klacht van intimidatie, discriminatie of agressie en geweld

1. Bij ongewenste intimidatie of agressie en geweld dient de klager de klacht in bij de schoolcontactpersoon en of de externe vertrouwenspersoon. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om rechtstreeks bij het Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie een klacht in te dienen.
2. Als de klacht bij het Bestuur wordt ingediend, verwijst deze naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan binnen SVZH dan genoemd in het eerste lid, verwijst de ontvanger direct door naar de bestuurder en de externe vertrouwenspersoon. De ontvanger is geheimhouding plichtig.
4. Het Bestuur deelt de schoolleider van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 6c meldcode

Vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld

1. Bij het vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling - wordt door degene die heeft waargenomen -, eerst contact opgenomen met de aandachtsfunctionaris van de school. Dus dan wordt niet direct met het bestuur contact opgenomen.
2. De aandachtsfunctionaris registreert en betreft de schoolleider van de school bij de melding.
3. De aandachtsfunctionaris bespreekt de signalen met de ouders, en indien mogelijk met het kind (eventueel samen met leidinggevende). De school kan er echter ook voor kiezen dat het gesprek door de leerkracht wordt gevoerd, eventueel samen met de aandachtsfunctionaris of leidinggevende. In die gevallen wordt het gesprek altijd voorbereid met de aandachtsfunctionaris. Ook kan tijdens de voorbereiding ondersteuning worden gevraagd aan het SHG of AMK.
4. De aandachtsfunctionaris organiseert hulp door ouders en kind bij gegronde vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld te verwijzen.
5. De aandachtsfunctionaris blijft de effecten volgen en verzorgt in afstemming met de schoolleider nazorg.

Artikel 6d meldplicht

Meldplicht bij vermoeden van seksueel ongewenst gedrag, direct bij het bestuur

Een medewerker die iets ziet of vermoedt van seksueel ongewenst gedrag van een medewerker of een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, heeft *meldplicht* en meldt het vermoeden per direct en rechtstreeks bij het bestuur. Indien een medewerker iets vermoedt, maar verzuimt om melding te maken, pleegt hij een strafbaar feit.

Hoofdstuk 4 Behandeling van formele klachten

Artikel 7

Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Bij een mondeling ingediende klacht zal de ontvanger als bedoeld in artikelen 5a en 5b eerste lid, direct de klager bijstaan bij de schriftelijke verwoording met gebruikmaking van het registratie formulier. Zie bijlage 4
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager
 - b. Een omschrijving van de klacht
 - c. Datum en handtekening
4. Als niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Na deze twee weken kan de klacht van algemene aard niet ontvankelijk worden verklaard door het bestuur. De betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 8

Behandeling van de klacht door het Bestuur

1. Als een klacht is ingediend bij het Bestuur, bevestigt deze schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Het Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager en aangeklaagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Het Bestuur handelt de klacht binnen 30 werkdagen af. Het Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste 20 werkdagen verdagen. Betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. Het Bestuur stelt de klager, de aangeklaagde en de schoolleider van de desbetreffende school schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
7. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager alsnog de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 9

Beslissing op advies Landelijke Klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie, deelt het Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleider en de Landelijke Klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja welke. Het advies van de Landelijke Klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting worden als bijlagen meegezonden tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bestuur schriftelijk aan betrokkenen.
3. Uitsluitend voor zover het Bestuur een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit neemt als bedoeld in het eerste lid, wordt door Bestuur geen besluit genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld
 - a. zich tegen het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk te verweren indien het voorgenomen besluit een nadelige strekking of elementen heeft voor de aangeklaagde
 - b. over het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk zijn gevoelens kenbaar te maken indien dat voorgenomen besluit een positieve strekking of elementen heeft t.a.v. de aangeklaagde.
4. Indien een klacht ten onrechte bij de vertrouwenspersoon, de Landelijke Klachtencommissie of het Bestuur blijkt te zijn ingediend, kan het Bestuur, voor zover zij meent dat dat noodzakelijk is, in een passende rehabilitatie voorzien.
5. Bij een valse beschuldiging treft het Bestuur maatregelen tegen degene die de valse beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan beschuldigde(n) en anderzijds duidelijk te maken aan de betrokkenen binnen SVZH dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 10

Overige bepalingen

1. De klacht moet binnen een jaar na het incident worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie anders bepaalt.
2. De ingediende klacht wordt op datum van binnenkomst geregistreerd en binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
3. Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. De Stichting SVZH neemt bij de behandeling van klachten de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
6. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 11

Evaluatiebepaling

1. Uiterlijk 2 jaar na invoering van deze regeling vindt evaluatie plaats
2. Iedere vier jaar wordt de klachtenregeling geëvalueerd.

Artikel 1 onder 4

Onder intimidatie wordt verstaan; ongewenste uitingen in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ervaren als ongewenst, of wordt als het om een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Artikel 1 onder 4

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 tot doel heeft - tot gevolg kan hebben - dat 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.

Artikel 1 onder 4

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 mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 1 onder 4

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de schoolcontactpersoon/schoolleider/externe vertrouwenspersoon/Bestuur en de Landelijke Klachtencommissie moeilijker om tot een oordeel te komen. Er is in artikel 9 punt 1 bepaald dat een klacht binnen een jaar moet zijn ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten die niet verjaren zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Artikel 2

De schoolcontactpersoon is afkomstig uit het team en toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het Bestuur. De contactpersoon mag uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. Het bestuur draagt zorg voor passende scholing.

Artikel 4

Van de externe vertrouwenspersoon wordt verwacht dat hij gecertificeerd is, zicht heeft op het onderwijs en kundig is op het terrein van opvang en verwijzing. Het Bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolpopulatie. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de scholen betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. .

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de schoolleider van de betrokken school op te lossen.

De vertrouwenspersoon kan de klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, a) geen klacht in te dienen, b) de klacht in te dienen bij het schoolleider of Bestuur, c) de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie, d) aangifte te doen bij politie of justitie.

De klager bepaalt de route die bewandeld wordt en welke begeleiding hij wenst.

Als de klager dit wenst begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht, bij de Landelijke Klachtencommissie of bij het Bestuur en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Artikel 6a en 6b, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het Bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie indient. Niet altijd zal de klacht daadwerkelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. (Bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht.) Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds moet ervoor gewaakt worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de Landelijke Klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

Artikel 7 vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. ten zij er sprake is van meldingsplicht. (Zie ook protocol meldingsplicht)

Artikel 9

Het Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de Landelijke Klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het Bestuur, al dan niet op het aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten als dit wordt gemotiveerd.

Voorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigendat er zich ook iets dergelijks heeft afgespeeld in het privé leven van de aangeklaagde. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het Bestuur ongegrond wordt verklaard kan het Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na het advies van de Landelijke Klachtencommissie.

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in CAO-PO en AWB, zijn van toepassing op een besluit van een Bestuur.

Het Bestuur is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de Officier van Justitie of aan één van zijn hulpofficieren. Het Bestuur is verplicht contact op te nemen met de landelijke vertrouwensinspecteur van de inspectie als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is Stichting Vrijescholen Ithaka verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt de uitkomst van het strafproces niet af gewacht voordat het Bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde neemt. Stichting Vrijescholen Ithaka heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 9 derde lid

Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen. Te denken valt aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen of time-out van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bestuur bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft.

Bijlage 2 van de klachtenregeling SVZH– Reglement externe vertrouwenspersoon

Het Bestuur van de St. Samenwerkende Vrijescholen Zuid Holland, gelet op de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs, gelet op het bepaalde in de Klachtenregeling SVZH, stellen het volgende reglement voor de externe vertrouwenspersoon SVZH vast.

Artikel 1

Aanwijzing

1. Het Bestuur van Stichting Samenwerkende Vrijescholen Zuid-Holland benoemt, schorst en ontslaat, conform het bepaalde in de “Klachtenregeling Stichting SVZH”, de externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon is gecertificeerd en deskundig op het gebied van de problematiek rondom ongewenst gedrag, te weten: seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. De directies van de scholen dragen er zorg voor dat de naam, het adres en het telefoonnummer van de externe vertrouwenspersoon bij alle ouders, verzorgers en voogden van de leerlingen alsmede bij het personeel en de vrijwilligers en leden van de medezeggenschapsraad van de school middels de schoolgids bekend is.

Artikel 2

Taken

1. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
 - a. na te gaan of de klager de klacht heeft besproken met de schoolcontactpersoon of de schoolleider;
 - b. na te gaan of door bemiddeling een oplossing van de klacht kan worden bereikt;
 - c. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de klager te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij politie of justitie;
 - d. conform het bepaalde in artikel 5 van de “Klachtenregeling SVZH” de klager wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie;
 - e. het desgewenst begeleiden van de klager bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
 - f. de klager te verwijzen, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
 - g. het gevraagd en ongevraagd adviseren aan het Bestuur over een beleid inzake bestrijding en preventie van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
2. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de betrokken klager.
3. Zodra de externe vertrouwenspersoon de klacht als afgehandeld beschouwt, deelt hij dat aan de klager mede.

Artikel 3

Bevoegdheden

De externe vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

1. het recht om met personeelsleden, leerlingen, het Bestuur en andere betrokkenen van de school gesprekken te voeren;
2. het recht van raadpleging van deskundigen;
3. het recht op toegang tot alle afdelingen van de school;
4. het recht op inzage in alle relevante documenten.
5. het overige dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor goede uitvoering van zijn taak

Artikel 4

Verantwoording en bescherming

1. De externe vertrouwenspersoon of diens organisatie is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het Bestuur.
2. Het Bestuur sluit een overeenkomst met een externe vertrouwenspersoon, die aantoonbaar aan het bepaalde artikel 1 lid 2 voldoet. De overeenkomst wordt voor een bepaalde periode aangegaan. Na afloop van die periode kan de overeenkomst worden verlengd.
3. De externe vertrouwenspersoon kan alleen tussentijds uit zijn functie worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren.

Artikel 5

Geheimhouding en archief

1. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met zijn werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het Bestuur, de klager, de aangeklaagde (alleen indien dit strikt noodzakelijk is en met instemming van de klager), de landelijke klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten, de vertrouwensinspecteur van het onderwijs en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de functie als externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon houdt van de door hem behandelde klachten een archief bij. Dit archief is voor niemand toegankelijk dan voor de door het Bestuur aangewezen externe vertrouwenspersoon.

Artikel 6

Jaarverslag

De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bestuur een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden, het aantal en de aard van de bij hem gemelde klachten en het resultaat van zijn activiteiten.

Artikel 7

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur van Stichting Vrijescholen Zuid-Holland.
2. Deze regeling maakt onderdeel uit van de Klachtenregeling Stichting Vrijescholen Zuid-Holland en treedt gelijktijdig in werking.

Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden schoolcontactpersoon

De schoolcontactpersoon (SCP):

1. Is het aanspreekpunt bij klachten die betrekking hebben op schoolveiligheid en ongewenst/ intimiderend gedrag op school. Hij* heeft de taak om naast de klager te staan en te verwijzen naar de juiste klachtroute en procedures.
2. Informeert de klager over het klachtrecht.
3. Draagt zorg voor bekendheid binnen de school, zodat medewerkers, ouders en kinderen wie het aanspreekpunt is bij klachten over ongewenst gedrag.
4. Biedt eerste opvang van en advies aan klager.
5. Volgt nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van schoolveiligheid op het gebied van wetgeving.
6. Beloofd nooit geheimhouding, maar zorgvuldigheid. Informeert de klager altijd aan wie informatie verstrekt wordt en met welk doel.
7. Verwijst klager naar de externe vertrouwenspersoon of landelijke klachtencommissie.
8. Begeleidt de klager, indien gewenst, bij het melden van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon of landelijke klachtencommissie.
9. Biedt nazorg na afhandeling van de klacht.
10. Wijst de klager op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie als er sprake is van mogelijk strafbare feiten.
11. Signaleert mogelijke problemen omtrent schoolveiligheid en ongewenst gedrag.
12. Levert een bijdrage aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van advisering op schoolniveau.
13. Houdt de schoolteams op de hoogte van relevante ontwikkelingen rondom preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

Verantwoording en bescherming

1. De schoolcontactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het Bestuur.
2. De schoolcontactpersoon kan bij de uitvoering van zijn taken niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.
3. De schoolcontactpersoon kan uit zijn functie als schoolcontactpersoon ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in het functioneren als schoolcontactpersoon.
4. De schoolcontactpersoon kan schriftelijk aan het Bestuur kenbaar maken dat hij zijn taken wil beëindigen en draagt zorg voor een goede overdracht.

Vaardigheden schoolcontactpersoon

1. Communicatief sterk.
2. Inzicht in het ontwikkelen en implementeren van beleid ten aanzien van veiligheid op de school.
3. Advies vaardig.
4. Toegankelijke en onafhankelijke opstelling.
5. Vaardig in samenvatten, luisteren en neutraal blijven
6. Betrouwbaar in het omgaan van vertrouwelijke informatie.

Iedere school heeft een eigen schoolcontactpersoon. Deze heeft een hbo-opleiding en participeert in de bijeenkomsten voor schoolcontactpersonen van de SVZH. De externe vertrouwenspersoon coacht en steunt de schoolcontactpersoon op vraag van de schoolcontactpersoon.

Bijlage 4 klachtenregeling SVZH – reglement registratie

Registreren is een standaardhandeling voor schoolcontactpersonen wanneer ze een melding ontvangen .

Klachtdossier

Per melding van een incident maakt de schoolcontactpersoon een dossier aan, met het oog op klachtafhandeling. Persoonsgegevens van de klager(s), de aangeklaagde en de inhoud van de melding of klacht worden daarin vastgelegd. In een klachtdossier worden ook kopieën van gespreksverslagen, enz. bewaard. Alleen feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de melding of klacht mogen geregistreerd worden.

Doelen van registratie:

1. In kaart brengen van de klacht
2. Volgen van het afhandelingsproces van de klacht
3. Vinger aan de pols houden of gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de gemelde klacht is weggenomen
4. Feitenverzameling in geval een klacht ingediend wordt bij Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
5. Feitenverzameling in geval meerdere klachten over een aangeklaagde binnenkomen (recidive) of over eenzelfde (buitenschoolse) situatie
6. Het verzamelen van gegevens over klachtenmeldingen bestemd voor het jaarverslag

Registratieformulier

Voor het registreren van meldingen wordt het formulier hierna opgenomen als bijlage 4A, gebruikt.

Bijlage 4A klachten regeling SVZH– registratieformulier bij klachtmelding officiële klacht

Gegevens melder

Naam:
Voorna(a)m(en)
Adres
Postcode en woonplaats
Telefoonnummer
Geslacht

Functionele relatie met aangeklaagde

- leerling van
- ouder van leerling van
- collega van
- leidinggevende van
- anders:

Gegevens aangeklaagde

Naam:
Voorna(a)m(en)
Adres
Postcode en woonplaats
Telefoonnummer
Geslacht
Functie

Functionele relatie met klager

- leerlinge van
- ouder/verzorgende van leerling van
- collega van
- leidinggevende van
- anders:

Omschrijving incident/klacht

(wat, waar, wanneer, tegen wie)

Omschrijving gevolgen voor het slachtoffer/klager

Stappen die men wenst

- informatie over de klachtenregeling
- begeleiding door een externe vertrouwenspersoon
- begeleiding door GGD/Bedrijfsarts/Maatschappelijk werk
- bemiddeling
- ondersteuning door onderwijsvakorganisatie
- juridische ondersteuning via rechtsbijstandverzekering
- directie informeren
- klacht bij Bestuur
- klacht bij Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
- aangifte wegens smaad/laster
- anders, nl:

Gemaakte afspraken:

Plaats, datum:

Handtekening betrokkene:

Redenen voor niet tekenen:

Handtekening:

Schoolcontactpersoon/schoolleider:

.Bijlage 5	klachtenregeling SVZH– Adressenlijst
-------------------	---

Organisatie : **Externe vertrouwenspersoon CED groep**
Contactpersoon : heer Jeroen Meijboom en mevrouw Els Rietveld- van Santvoord
Adres : Postbus 8639, 3009 AP Rotterdam
Telefoonnummer : 010-4071599
E-mailadres : evp@cedgroep.nl

Organisatie : **Stichting Geschillencommissies Bijzonder onderwijs.** (dit is de landelijke klachtencommissie)
Adres : Postbus 82324, 2508 EH DEN HAAG
Telefoonnummer : 070-386 16 97
E-mailadres : info@gcbo.nl

Organisatie : **Stichting Samenwerkende Vrijescholen Zuid Holland**
Bestuurder : Jeroen Gommers
Adres : Postbus 4292, 3006 AG Rotterdam
Telefoonnummer : 0 6 - 4 1 2 9 5 3 7 1
E-mailadres : j.gommers@svzh.nl

Voor naam en telefoonnummer van de schoolcontactpersoon verwijzen wij naar de website van de desbetreffende school. U kunt de website bereiken via www.svzh.nl.

1. Inleiding

De SVZH beschikt conform de Kwaliteitswet 1998 over een klachtenregeling. Die is in principe bedoeld voor alle klachten betreffende de school en de leden van de schoolgemeenschap. In praktijk wordt de klachtenregeling echter vooral toegepast ten behoeve van de (rechts)positie van de leerling en ouders/verzorgers.

Deze bijlage van de klachtenregeling heeft betrekking op het naleven van gedragsregels door alle mensen die samen de schoolgemeenschap vormen: leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers. En wat de gevolgen kunnen zijn van het niet naleven van de gedragsregels.

2. Gedragsregels

Gedragsregels zijn afspraken die zijn bedoeld om op prettige en veilige manier met elkaar om te gaan. Onder de afspraken verstaan we in ieder geval:

- We gedragen ons conform de kernwaarden van de stichting: ontwikkelend, authentiek, respectvol, vriendschappelijk, zorgzaam en transparant.
- Huisregels en communicatieregels van de betreffende scholen die in de schoolgids staan.
- Gedragsregels voor ouders, leerlingen en leraren zoals opgenomen in het veiligheidsplan van de school.
- Gedragsregels (social) media.
- Notitie begrenst gedrag van medewerkers.

En eventuele hieraan later toegevoegde gedragsregels en afspraken.

3. Consequenties van overschrijden van gedragsregels

Als de afspraken die zijn gemaakt niet worden nagekomen kan dit de volgende consequenties hebben:

- Leerlingen en / of ouders/verzorgers die in strijd met de gedragsregels handelen maken zich mogelijk schuldig aan verwijtbaar gedrag. Dit kan uiteindelijk leiden tot maatregelen die variëren van waarschuwing, schorsing en verwijdering van school. (zie verder bij A en B)
- Medewerkers die in strijd handelen met de gedragsregels maken zich mogelijk schuldig aan plichtsverzuim. Dit kan uiteindelijk leiden tot rechtspositionele maatregelen welke variëren van waarschuwing, schorsing, berisping, ontslag en ontslag op staande voet. (zie verder bij C)
- Indien de uitlating van leerlingen, en/of ouders/verzorgers en medewerkers mogelijk een strafrechtelijke overtreding inhoudt, dan zal door de SVZH aangifte bij de politie worden gedaan.

4. Wettelijke grondslag

Bepalingen ten aanzien van gedrag en consequenties bij overschrijding van gedragsregels zijn te vinden in de Wet Primair Onderwijs en de Wet Passend Onderwijs, de CAO-PO, de ARBO wet, de Wet bescherming persoonsgegevens, de Kwaliteitswet en de wet Medezeggenschap Scholen. Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor het (laten) naleven van deze wetten en is bevoegd om naleving af te dwingen.

5. Algemene uitgangspunten bij overschrijden van gedragsregels

We handelen Zorgvuldig, werken vertrouwelijk en leggen afspraken schriftelijk vast.

- i. We spreken elkaar aan en maken afspraken (Aanspreken- afspreken)
- ii. We spreken niet over maar met elkaar.
- iii. We maken verbeterafspraken en monitoren deze planmatig
- iv. We passen hoor en wederhoor toe.
- v. In geval het noodzakelijk is om acuut op te treden om reden van (sociale) veiligheid van medewerkers, leerlingen of ouders dan zal dit direct worden gedaan op bestuurlijk gezag en achteraf juridische toetsing plaatsvinden.

6. Nadere toelichting van de stappen

A) Consequenties van ongewenst gedrag voor de leerling.

Als leerlingen zich niet aan de regels houden doorlopen we de volgende stappen:

1. Bij eerste (onbewuste) overschrijding:
 - Mondeling aanspreken van de leerling (door de klassenleerkracht).
2. Bij herhaalde (bewuste) overschrijding:
 - Gesprek met de leerling en ouders/verzorgers door de klassenleerkracht.
 - Handelen conform de interne protocollen (bv anti-pestprotocol) en gehanteerde methodieken mbt de sociale veiligheid zoals: 'Vreedzame School', 'Kanjertaining', 'Regenboogtraining'.
3. Bij weigering van de leerling om zich aan de regels te houden en/of onvoldoende resultaat:
 - Schriftelijke aanspreken (officiële melding in leerlingdossier) door de Intern Begeleider.
 - Opstellen Gedrags-Handelingsplan door de Intern Begeleider.
 - Kenbaar maken van consequenties als het gedrag niet wordt aangepast.
4. Indien ouders niet akkoord gaan met het handelingsplan en/of indien de leerling niet meewerkt:
 - Aanbod van mediation.
 - Officiële waarschuwing door de schoolleider en opslaan in leerlingdossier.
 - Tijdelijke schorsing (maximaal 1 week) (op grond van de WPO) door bestuurder.
5. Bij herhaling overschrijding en uitblijven van resultaat en/of het niet nakomen van afspraken:
 - Procedure verwijdering leerling (art 40 en art 63 WPO) door bestuurder.

NB. Verwijdering is een zeer vergaand middel. Het kan noodzakelijk zijn als ultiem middel als een leerling niet meer te handhaven is in de school. Ook kan verwijdering van een leerling plaatsvinden als ultiem gevolg van het ongeoorloofd gedrag van de ouder(s) of verzorgers.

B) Consequenties van ongewenst gedrag voor de ouders/verzorgers.

Als ouders/verzorgers zich niet aan de regels houden doorlopen we de volgende stappen.

1. Bij eerste (onbewuste) overschrijding:
 - Mondeling aanspreken van de ouder/verzorger (door de schoolleider).
2. Bij herhaalde (bewuste) overschrijding:
 - Schriftelijke aanspreken (officiële melding) door de schoolleider en opslaan in het leerlingdossier.
3. Bij weigering van de ouder/verzorger om zich aan de regels te houden ic onenigheid over interpretatie van de regels:
 - Aanbieden van mediation.
 - Verwijzen naar cursusaanbod zoals bijvoorbeeld over sociale media.
4. Bij weigering aanbod dan wel herhaling van de overschrijding (geen oplossing):
 - Officiële waarschuwing door schoolleider en opslaan in leerlingdossier:
 - Kenbaar maken van vervolgstappen als gedrag niet wordt aangepast.
5. Bij herhaling overschrijding:
 - Tijdelijk school- en/of plein- en en/of contactverbod (op grond van de WPO).
 - Aanwijzen intern contactpersoon.
6. Bij herhaling overschrijding en/of het niet nakomen van school- en/of plein- en en/of contactverbod:
 - Procedure verwijdering leerling (art 40 en art 63 WPO).

NB. Verwijdering is een zeer vergaand middel. Het kan noodzakelijk zijn als ultiem middel als een leerling niet meer te handhaven is in de school. Ook kan verwijdering van een leerling plaatsvinden als ultiem gevolg van het ongeoorloofd gedrag van de ouder(s) of verzorgers.

In geval van verwijdering dienen de volgende stappen te zijn gezet:

- Er dient voorafgaand contact te zijn met leerplicht en inspectie.
- Er dient eerst geschorst te worden.
- Het onderwijs (op een andere school) dient gecontinueerd te worden.

C) Consequenties van ongewenst gedrag voor de medewerkers.

Een medewerker die zich niet houdt aan de gedragsregels kan zich schuldig maken aan plichtsverzuim (art. 3.17 CAO-PO).

Als een medewerker zich niet aan de regels houdt doorlopen we de volgende stappen.

1. Bij eerste (onbewuste) overschrijding:

- Mondeling aanspreken van medewerker door schoolleider.

2. Bij herhaalde (bewuste) overschrijding:

- Schriftelijke aanspreken (officiële waarschuwing) door de schoolleider en opslaan in het personeelsdossier.
- Aanbieden scholing/ coaching/ begeleiding gericht op gedragsverandering.

3. Bij weigering van het aanbod dan wel uitblijven van resultaat:

- Officiële waarschuwing door bestuurder en opslaan in personeelsdossier.
- Verplichten scholing/coaching/ begeleiding gericht op gedragsverandering.

4. Bij weigering aanbod dan wel herhaling van de overschrijding (geen oplossing):

- Officiële berisping door bestuurder en opslaan in personeelsdossier.
- Kenbaar maken van vervolgstappen als gedrag niet wordt aangepast.

5. Bij herhaling van de overschrijding en uitblijven van resultaat en/of het niet nakomen van afspraken:

- Schorsing (op grond van de CAO-PO) door bestuurder.
- Procedure ontslag (op grond van de CAO-PO) door bestuurder.

Wijzigingen per 1 augustus 2017:
Externe Vertrouwenspersonen gewijzigd.

Wijziging per 1 januari 2018:
Bijlage 6 consequenties toegevoegd (instemming GMR nov 17)