



Veluwe Scholengroep
BASISONDERWIJS & SBO

KlachtenProtocol

SKPOOV

Voorwoord

In iedere organisatie waarin mensen samen werken worden fouten gemaakt. Dit geldt zowel voor de medewerkers als voor de leerlingen op onze school. Belangrijk hierin is altijd hoe met gemaakte fouten wordt omgegaan.

De schoolorganisatie doet veel om klachten te voorkomen. Indien het ondanks dat toch voorkomt dat mensen niet tevreden zijn, wordt op allerlei manieren gezocht naar een oplossing. De scholen binnen de Veluwe Scholengroep wensen een open en eerlijk gesprek aan te gaan indien mensen niet tevreden zijn. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe de school met klachten omgaat en bij wie u met een klacht terecht kunt.

Deze klachtenregeling is voorgelegd aan de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van SKPOOV

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	4
1. Begripsbepaling.....	5
2. Klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding en schoolbeleid	6
3. Klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag.....	7
4. Klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur	11
5. Slotbepalingen	12

Inleiding

In alle gevallen is het beleid van de Veluwe Scholengroep erop gericht klachten te voorkomen. Als er toch klachten zijn, zullen we zorgdragen voor een adequate afhandeling.

In dit klachtenprotocol hanteren we de volgende indeling van klachten:

1. klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding en schoolbeleid (zie hoofdstuk 2);
2. klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag (zie hoofdstuk 3);
3. klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur (zie hoofdstuk 4).

1. Begripsbepaling

Artikel 1

In deze klachtenregeling worden verschillende begrippen gebruikt. In dit eerste hoofdstuk worden alle gebuikte begrippen kort toegelicht.

1.1 School	een school zoals beschreven in de Wet op het Primair Onderwijs
1.2 Bevoegd gezag	het bestuur van de rechtspersoon/school
1.4 Klager	een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de scholengroep, die een klacht heeft ingediend
1.5 Aangeklaagde	een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van het) personeel, (een lid van de) directie, (een lid van het) bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de scholengroep, tegen wie een klacht is ingediend
1.6 Klacht	klacht over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, van de aangeklaagde
1.7 Vertrouwenspersoon	persoon zoals beschreven in hoofdstuk 3 artikel 8

2. Klachten die betrekking hebben op communicatie, begeleiding en schoolbeleid

Artikel 2

Klachten betreffende communicatie school en leerling/ouders, betreffende begeleiding van leer- en gedragsproblemen en klachten betreffende het schoolbeleid worden door de klager eerst met de betreffende functionaris besproken:

Klacht betreft:	Functionaris:
Situatie in een groep	De betreffende leerkracht
Een leerkracht	De directeur van de school
Een conciërge	De directeur van de school
Een locatieleider	De directeur van de school
Een directeur van de school	De directeur Primair Onderwijs
Sanctie opgelegd door school	Eerst de betreffende leerkracht, daarna de directeur van de school
Verlofaanvragen	De directeur van de school
Rapporten	De betreffende leerkracht, daarna de directeur van de school
Bevordering	De betreffende leerkracht, daarna de directeur van de school

In de schoolgids vindt u de naam van de betreffende functionaris.

Artikel 3

Indien het bespreken met de aangeklaagde niet leidt tot een bevredigende oplossing, of er dienen afspraken gemaakt te worden om herhaling te voorkomen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de direct-leidinggevende, de directeur van de school of de directeur PO, van de aangeklaagde.

Artikel 4

Indien de klacht wordt voorgelegd aan de directeur van de school of de directeur PO, zijn de volgende algemene punten van toepassing.

Algemeen geldende punten

1. Iedereen die deel uitmaakt van de school kan een klacht indienen, dus zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.

2. De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Een mondelinge klacht die bij de directeur van de school/directeur PO wordt ingediend, wordt vervolgens samen met hem op schrift gesteld en door de klager ondertekend voor akkoord. De klacht bevat in ieder geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld. Indien de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist, dan wordt de klacht ingediend bij de directeur Primair Onderwijs.
4. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld door de directeur van de school/directeur PO, bij wie de klacht is ingediend.
5. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de directeur van de school/directeur PO.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De directeur van de school/directeur PO, bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
9. De directeur van de school/directeur PO, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
10. De directeur van de school/directeur PO, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
11. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.
Hierin zit in ieder geval:
 1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
 5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de (centrale) directie.
 Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende meegegeven. Na afhandeling blijft het dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen.
De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen Inzage krijgen in het dossier.

Artikel 5

De direct-leidinggevende zal binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht met de behandeling een aanvang nemen en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen. Binnen 8 werkweken zal zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 6

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur PO. De directeur PO neemt de klacht opnieuw in behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor en neemt vervolgens een besluit dat voor het vorige besluit in de plaats komt.

Artikel 7

De klager kan na behandeling van de klacht door de directeur PO zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de vestiging. Het is ook altijd mogelijk een klacht direct bij de externe landelijke klachtencommissie in te dienen.

3. Klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag

Klachten, die agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag betreffen, kunnen worden ingediend bij de vertrouwenspersoon, de directeur van de school of de directeur PO. De Veluwe Scholengroep heeft een externe vertrouwenspersoon. De gegevens van deze vertrouwenspersoon zijn verkrijgbaar bij het secretariaat van de Veluwe Scholengroep (055-3579810). Op de scholen is veelal een interne vertrouwenspersoon beschikbaar. De na(a)m(en) van de vertrouwensperso(o)n(en) staan in de schoolgids vermeld.

Artikel 8

Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. Er zijn door de school aangestelde vertrouwenspersonen. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De namen van deze vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd. Binnen de school kan ieder die daarvoor wordt gevraagd, als vertrouwenspersoon optreden in de zin van dit protocol.
2. De directeur Primair Onderwijs wijst de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen.
3. Ieder die als vertrouwenspersoon wordt benaderd, kan, om hem moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. De 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.
5. Indien bemiddeling niet mogelijk is of voor de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, adviseert de vertrouwenspersoon een klacht in te dienen bij de directeur van de school of de directeur PO.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de directeur van de school/directeur PO.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directeur van de school/directeur PO te nemen besluiten.
9. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur van de school/directeur PO schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 9

Algemeen geldende punten:

1. Iedereen die deel uitmaakt van de scholengroep kan een klacht indienen, dus Zowel leerlingen als ouders, stagiaires en personeel.
2. Indien bemiddeling door de vertrouwenspersoon voor de klager niet mogelijk is of niet tot een oplossing heeft geleid, dan kan de klager een klacht indienen bij de directeur van de school of de directeur PO.

3. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld. Indien de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist, dan wordt de klacht ingediend bij de directeur Primair Onderwijs.
4. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de directeur van de school/directeur PO, bij wie de klacht is ingediend.
5. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de directeur van de school/directeur PO.
6. Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe de behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.
8. De vertrouwenspersoon bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen.
9. De vertrouwenspersoon, bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
10. Bij een bij hem gemelde klacht zal de vertrouwenspersoon, na het bespreken van de klacht, zo snel mogelijk doch minimaal binnen 5 werkdagen met de ondersteuning en bemiddeling een aanvang nemen.
11. Van alle gesprekken die de vertrouwenspersoon voert, wordt een verslag gemaakt. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede gemaakte afspraken en verder alleen zaken waarover de vertrouwenspersoon en gesprekspartner het eens zijn om vast te leggen.
13. De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de directeur van de school, of met de directeur PO (afhankelijk tegen wie de klacht zich richt en van de ernst van de klacht) over mogelijke vervolgstappen. Vervolgens beslist de klager, in overleg met de vertrouwenspersoon, of andere specialisten en eventueel politie en justitie ingeschakeld zullen worden. Verder bekijkt de leidinggevende per geval of klager en aangeklaagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord of dat dat afzonderlijk gebeurt.
14. De vertrouwenspersoon komt met de klager tot een advies of een plan van aanpak. De leidinggevende, in laatste instantie de directeur PO, beslist, binnen vier weken nadat er een advies of plan van aanpak van de vertrouwenspersoon is binnengekomen, over de maatregelen die hij wil nemen tegen de aangeklaagde. Daarvan doet hij melding aan de vertrouwenspersoon, de aangeklaagde en de klager. Als wordt afgeweken van het door de vertrouwenspersoon gegeven advies of plan van aanpak, doet hij dit door middel van een gemotiveerd besluit.
15. De leidinggevende, door wie de klacht is behandeld, c.q. de vertrouwenspersoon door wie de klacht is bemiddeld, dan wel door wie is doorverwezen naar een hoger niveau, neemt binnen een half jaar contact op met de klager om te zien of de klacht is verdwenen.
16. Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende.
Hierin zit in ieder geval:
 1. Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
 2. De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
 3. Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
 4. De verslagen van de gevoerde gesprekken.
 5. Het advies dat gegeven is aan de leidinggevende, c.q. de (centrale) directie.Bij doorverwijzing naar een hoger niveau wordt het dossier door de leidinggevende meegegeven. De vertrouwenspersoon houdt zijn eigen dossier. Na afhandeling blijft het

dossier berusten bij de hoogst betrokken leidinggevende in dezen.
De klager, wettelijke vertegenwoordiger van de klager en de betrokken raadsman kunnen Inzage krijgen in het dossier.

Artikel 10

Ieder lid van de school, leerling of personeelslid, heeft de plicht om als hij kennis krijgt van (het vermoeden van) een (seksueel) misdrijf, dit te melden bij de eigen direct-leidinggevende of directeur van de school (aangifteplicht). Bij ernstige zaken, ter beoordeling van de leidinggevende, wordt tevens de directeur PO in kennis gesteld.

Artikel 11

Klachten, conform de begripsbepaling op dit punt, worden voordat zij worden ingediend bij de leidinggevende, besproken met de vertrouwenspersoon.

Artikel 12

Als een lid van de school, leerling of personeelslid, kennis krijgt van seksueel ontoelaatbaar gedrag binnen de school, dient de vertrouwenspersoon en/of de leidinggevende van de aangeklaagde hiervan onverwijld in kennis gesteld te worden.

Artikel 13

Na het indienen van de klacht zal de leidinggevende binnen 10 werkdagen een aanvang nemen met de behandeling ervan.
Binnen 8 werkweken zullen de klager en de aangeklaagde over de uitkomst worden geïnformeerd.

Artikel 14

De vertrouwenspersoon, de directeur van de school of de directeur PO, bij wie de klacht is ingediend, zal de leidinggevende van de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de ingediende klacht. Na het indienen van de klacht wordt door de leidinggevende vastgesteld welke acties zullen worden ondernomen in de richting van zowel de klager als van de aangeklaagde.

Artikel 15

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur PO. De directeur PO neemt de klacht opnieuw in behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor en neemt vervolgens een besluit dat voor het vorige besluit in de plaats komt.

Artikel 16

De klager kan na behandeling van de klacht door de directeur PO zich eventueel wenden tot de landelijke (externe)klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids. Het is ook altijd mogelijk een klacht direct bij de externe landelijke klachtencommissie in te dienen.

4. Klachten betreffende de afhandeling van een klacht door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur

Artikel 17

Een klacht betreffende het optreden van de directeur PO wordt ingediend bij de voorzitter van het College van Bestuur. Het bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 4 t/m 16.

Als de klager geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke (externe) klachtencommissie, zie voor de gegevens de schoolgids van de school.

Artikel 18

Het College van Bestuur is geen partij bij de afhandeling van klachten. Uitsluitend als artikel 17 van toepassing is, zal het bestuur een klacht in behandeling nemen.

5. Slotbepalingen

Openbaarheid

Artikel 19

1. De directeur Primair Onderwijs legt dit protocol op elke school van de Veluwe Scholengroep ter inzage.
2. De directeur Primair Onderwijs stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit protocol.

Evaluatie

Artikel 20

Dit protocol wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directeur Primair Onderwijs, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Wijziging van het protocol

Artikel 21

Dit protocol kan door de directeur Primair Onderwijs worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen

Artikel 22

1. In gevallen van waarin dit protocol niet voorziet, beslist de directeur Primair Onderwijs.
2. Dit protocol kan worden aangehaald als 'Klachtenprotocol SKPOOV.
3. Dit protocol treedt in werking op.....