

Klachtenregeling



Ds. J. Fraanjeschool
voor basisonderwijs

De Vesting

De Burcht



Inhoudsopgave

1.	Algemeen	3
1.	Preambule	3
2.	Klachtenregeling Kerkelijk Lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld	4
3.	Artikelsgewijze toelichting	7
4.	Benoemen van de vertrouwenspersoon.....	9
4.1	Benoeming vertrouwenspersoon	9
4.2	Rechtspositie vertrouwenspersoon	9
4.3	Tenminste twee personen in het orgaan vertrouwenspersoon	9
4.4	Externe personen voor orgaan vertrouwenspersoon	10
1.1.	Profiel vertrouwenspersoon	10
4.5	Taken vertrouwenspersoon.....	10
4.6	Bevoegdheden vertrouwenspersoon.....	11
4.7	Faciliteiten vertrouwenspersoon	11
5.	Benoemen van personen voor het orgaan contactpersoon.....	11
5.1	Benoeming personen voor het orgaan contactpersoon	12
5.2	Rechtspositie contactpersoon.....	12
5.3	Profiel contactpersoon.....	12
5.4	Taken contactpersoon	12
5.5	Bevoegdheden contactpersoon	13
5.6	Faciliteiten contactpersoon	13
6.	Format jaarverslag.....	14
7.	Aanstellingsverklaring voor de interne contactpersoon	18
8.	Aanstellingsverklaring voor de externe vertrouwenspersoon	20

Algemeen

Dit document beschrijft hoe de Ds. J. Fraanjeschool De Vesting en de Ds. J. Fraanjeschool De Burcht omgaan met klachten. Het beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en afgehandeld, welke personen daarbij betrokken (kunnen) worden en welke rol de klachtencommissie van de Vereniging voor Gereformeerd Schoolonderwijs (VGS), de besturenorganisatie waarvan onze school lid is, speelt.

In eerste instantie wordt altijd geprobeerd om met elkaar de klacht te bespreken en de aanleiding of oorzaak van de klacht weg te nemen. Lukt dat niet dan kan de klager ervoor kiezen om de klacht neer te leggen bij de genoemde klachtencommissie.

Indien naar het oordeel van de klager een klacht niet binnen de school aanhangig kan worden gemaakt of de klager meent dat de school niet ontvankelijk is voor de klacht, kan de klager zich rechtstreeks wenden tot de secretaris van de klachtencommissie.

Indien de behandeling van de klacht op schoolniveau niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klager de klacht bij de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon neerleggen. Deze zal de klager te woord staan en met hem de kern van de klacht definiëren. De contactpersoon dient altijd door te geleiden naar de vertrouwenspersoon. Als de vertrouwenspersoon de oorzaak of aanleiding tot de klacht niet kan wegnemen, kan in overleg met de klager de klacht worden neergelegd bij de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan de klager daarover informeren en in begeleiden.

In alle gevallen is het streven om de klacht naar tevredenheid van alle partijen op te lossen.

1. Preambule

Voor u ligt de klachtenregeling, die door de GCBO is opgesteld.

Bereikbaarheid GCBO:

Postbus 82324 | 2508 EH Den Haag |

T 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur) | F 070-3020836 | E info@gcbo.nl | W www.gcbo.nl

Deze klachtenregeling dient voor de VGS-scholen in nauwe samenhang te worden gezien met het door de VGS uitgegeven Identiteitsprofiel. Dit document is bedoeld als ondersteuning voor het christelijk/reformatorisch onderwijs bij hun identiteitsbeleid. Daarbij gaat het ook om de gedragsregels: hoe gaan we vanuit de Bijbelse kernwaarden en normen met elkaar om. De grondslag van de school is belangrijk. En dat niet alleen: deze grondslag moet in leer en leven uitgedragen worden door de bij de school betrokkenen, want het is de basis van de identiteit van de school. Dit vraagt om toerusting, vorming en dialoog. Concrete aanbevelingen hiervoor vindt u dan ook in de brochure 'Handreiking bij het VGS-Identiteitsprofiel'. Zowel het Identiteitsprofiel als de handreiking daarbij zijn te vinden op www.vgs.nl.

Een belangrijk principe bij de klachtafhandeling is de 'route van Mattheüs 18'. Dat houdt in dat een conflict eerst onder vier ogen dient te worden uitgesproken. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, meldt dit in principe bij degene die het probleem heeft veroorzaakt. Klager dient eerst indien mogelijk met de betrokkende zelf te spreken om tot een oplossing te komen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school of instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld.

Als dat niet lukt, meldt de klager dit bij de directie en zoekt waar nodig hulp bij de contactpersoon of vertrouwenspersoon. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

2. Klachtenregeling Kerkelijk Lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld

Het bevoegd gezag van de Ds. J. Fraanjeschool De Burcht en de Ds. J. Fraanjeschool De Vesting,

gehoord de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad,

stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder het Kerkelijke Lichaam scholen Ger. Gem. regio Barneveld;
2. instelling: Ds. J. Fraanjeschool De Burcht en Ds. J. Fraanjeschool De Vesting;
3. bevoegd gezag: bestuur Kerkelijke Lichaam scholen Ger. Gem. regio Barneveld;
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren, indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te

publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de klachtencommissie van de VGS, die is ondergebracht bij GCBO.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl.

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs:

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding van de betrokken school en de 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over ieder oordeel van de klachtencommissie, waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als 'Modelklachtenregeling GCBO-VGS'.

De regeling is door GCBO herzien op 1 maart 2017 en treedt in werking per 1 mei 2021

3. Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder 5

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 klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 3

De contactpersoon is 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 bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een 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 bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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.

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO).

Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het college van bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de raad van toezicht. De raad van toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

4. Benoemen van de vertrouwenspersoon

De persoon uit het orgaan vertrouwenspersoon verzorgt desgewenst de eerste opvang van de klager (de contactpersoon moet de klager te allen tijde onmiddellijk doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon). De vertrouwenspersoon biedt de klager emotionele en psychische steun, geeft advies en verwijst indien nodig naar hulpverleningsinstellingen. Hierin zet de vertrouwenspersoon geen stappen zonder de klager daarbij te betrekken. Als de klager besluit om een officiële klacht in te dienen, biedt de vertrouwenspersoon daarbij desgewenst ondersteuning. Deze ondersteuning bestaat uit het informeren van de klager over de klachtenregeling en de consequenties daarvan, de klacht op schrift stellen en de klager bijstaan voor, tijdens en na de zitting van de klachtencommissie. Aan de vertrouwenspersoon kan ook een preventieve taak worden opgedragen.

Van de vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld verwacht worden dat hij een bijdrage levert aan het schoolklimaat inzake het voorkomen van allerlei vormen van ongewenst gedrag. In het licht van deze taak zal de vertrouwenspersoon voorlichting organiseren, publicaties verzorgen en verspreiden rond ongewenst gedrag en over de functie van de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon kan opgedragen worden om het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd te adviseren met betrekking tot het beleid inzake de preventie en de bestrijding van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon geeft inzage in zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag door middel van een geanoniseerd jaarverslag. In bijlage 1 is de opzet van zo'n jaarverslag opgenomen.

4.1 Benoeming vertrouwenspersoon

De directeur-bestuurders benoemen de personen voor het orgaan vertrouwenspersoon voor de duur van vier jaar. De benoeming kan telkens voor vier jaar worden verlengd. De vertrouwenspersoon is in die hoedanigheid rechtstreeks verantwoording schuldig aan de directeur bestuurders.

Voortijdig ontslag van een persoon uit het orgaan vertrouwenspersoon is mogelijk als hij bijvoorbeeld niet meer het vertrouwen geniet van de schoolbevolking of als hij zijn taken niet naar behoren vervult of het belang van betrokkenen schaadt.

4.2 Rechtspositie vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon verkeert in een kwetsbare positie. Hij kan namelijk beschikken over kennis van de gedragingen van leden van de schoolorganisatie op elk niveau in de organisatie. Hierdoor kan een situatie ontstaan waarin druk op hem wordt uitgeoefend om bepaalde activiteiten te staken. De vertrouwenspersoon dient beschermd te worden tegen ontslag of andere benadeling die voortvloeit uit zijn functie. In onze situatie is de vertrouwenspersoon een externe deskundige en dus geen personeelslid of bestuurslid.

4.3 Tenminste twee personen in het orgaan vertrouwenspersoon

Gelet op de relatief beperkte omvang van de gemiddelde school voor primair onderwijs, bepaalt de klachtenregeling dat ten minste één vertrouwenspersoon wordt benoemd. Wij hebben er voor gekozen om twee personen te benoemen voor het orgaan vertrouwenspersoon.

Omdat wij twee personen hebben, kunnen in geval leerlingen/personeelsleden wederzijds een klacht over elkaar indienen, de vertrouwenspersoon elk een klager vertegenwoordigen. Ook komt de emotionele belasting die het werk van vertrouwenspersoon met zich meebrengt dan niet bij één persoon terecht, is sprake van spreiding van deskundigheden, wordt collegiale consultatie mogelijk (hetzij anoniem, hetzij als de klager daar toestemming voor geeft; in geen geval mag de klager hier nadeel van ondervinden of zijn/haar privacy geschonden worden) en neemt de bereikbaarheid toe.

4.4 Externe personen voor orgaan vertrouwenspersoon

Onze school kiest bewust voor personen van buiten de organisatie voor het orgaan vertrouwenspersoon, maar die wel kennis hebben van het onderwijs, onze school en haar achterban. De voordelen van externe personen zijn dat die niet dagelijks behoeven om te gaan met de aangeklaagde, minder worden gehinderd door de schoolcultuur waardoor zij mogelijk tot een meer objectief oordeel kunnen komen, geen beslag leggen op “onderwijstijd” en los staan van het team.

De nadelen zijn dat externe personen wellicht minder goed toegankelijk zijn voor klagers en soms onvoldoende op de hoogte zijn van de cultuur binnen de onderwijsinstelling. Om deze nadelen te compenseren is gekozen voor interne personen voor het orgaan contactpersoon

1.1. Profiel vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon geniet het vertrouwen van de bij de onderwijsinstelling betrokkenen.
- De vertrouwenspersoon onderschrijft de grondslag van de onderwijsinstelling.
- De vertrouwenspersoon is deskundig in de opvang van slachtoffers (invoelend vermogen, counselingsvaardigheden enz.).
- De vertrouwenspersoon beschikt over de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te structureren.
- De vertrouwenspersoon heeft kennis van doorverwijzingsmogelijkheden op hulpverleningsgebied.
- De vertrouwenspersoon kan een correcte feitelijke rapportage maken naar aanleiding van een klacht.
- De vertrouwenspersoon heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht.

4.5 Taken vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon ziet erop toe dat iedereen binnen de instelling, in samenwerking met de contactpersoon, op de hoogte kan zijn van het bestaan van de vertrouwenspersoon, de contactpersoon, de klachtenregeling en het bestaan van de vertrouwensinspecteur (naam, adres, telefoonnummer en taken).
- De vertrouwenspersoon werkt mee aan een veilig schoolklimaat. Hiertoe zal hij in samenwerking met de contactpersoon voorlichting organiseren, publicaties verzorgen/verspreiden en bevorderen dat er gedragsregels worden opgesteld.
- De vertrouwenspersoon zorgt voor de opvang en begeleiding van de klager. De vertrouwenspersoon zoekt samen met de klager naar oplossingen.
- De vertrouwenspersoon tracht de klacht door bemiddeling tot een oplossing te brengen.
- De vertrouwenspersoon geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures en de consequenties daarvan.
- Indien nodig verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar de daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenende) instanties en ondersteunt hij hem bij het inschakelen van deze instanties.
- De vertrouwenspersoon geeft begeleiding/ondersteuning aan de klager bij het formeel aanhangig maken van de klacht bij de klachtencommissie en/of staat de klager bij de behandeling van de klacht bij.
- De vertrouwenspersoon ziet erop toe dat een leerling die de leeftijd van 13 jaren nog niet heeft bereikt zich door de ouders/verzorgers laat vertegenwoordigen bij een verhoor door de klachtencommissie.
- De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor “nazorg” ten aanzien van de klager, opdat voorkomen wordt dat de klager aangesproken wordt op het feit dat hij een klacht aanhangig heeft gemaakt.
- De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid als vertrouwenspersoon verneemt/heeft vernomen, ook nadat hij uit zijn functie is ontheven.
- Op basis van de opgedane ervaringen en gesignaleerde knelpunten draagt de vertrouwenspersoon mogelijke oplossingen aan, waarop het beleid ter zake kan worden afgestemd.

- De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij (onder andere aantallen; aard van de klachten en de afwikkeling daarvan) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het (sociaal) jaarverslag.
- De vertrouwenspersoon draagt bij aan de evaluatie van zijn takenpakket, de werkwijze van de klachtencommissie en van de klachtenregeling.
- De vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het onderhavige terrein, waaronder van adviezen van andere klachtencommissies.

4.6 Bevoegdheden vertrouwenspersoon

De bevoegdheden moeten zijn afgestemd op het takenpakket. Om goed te kunnen functioneren, zal de vertrouwenspersoon moeten beschikken over minimaal de volgende bevoegdheden.

- Het geven van voorlichting over zijn functie.
- Het horen van de klager en de aangeklaagde en het bemiddelen daartussen.
- Het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne/externe deskundigen.
- Het recht om met personeelsleden van de onderwijsinstelling, leerlingen en hun ouders en met het bevoegd gezag gesprekken te voeren.
- Het recht op toegang tot alle afdelingen van de onderwijsinstelling.
- Het recht op inzage in relevante documenten, zoals de ziekteverzuimregistratie.
- Het begeleiden van een klager bij het indienen van een klacht en gedurende de klachtenbehandeling.
- Het begeleiden van een klager naar hulpverleningsinstanties.
- Het zorg dragen voor nazorg ten behoeve van klager.
- Het bevoegd gezag (on)gevraagd adviseren omtrent het te voeren beleid en de te treffen maatregelen.

4.7 Faciliteiten vertrouwenspersoon

Om zijn taken naar behoren te kunnen vervullen zullen de volgende faciliteiten beschikbaar moeten zijn.

- Gelegenheid tot deskundigheidsbevordering.
- Een afzonderlijke ruimte die de vertrouwenspersoon als spreekkamer kan gebruiken.

5. Benoemen van personen voor het orgaan contactpersoon

Per school worden tenminste twee personen benoemd voor het orgaan contactpersoon, een man en een vrouw. Een vrouwelijke collega legt makkelijker haar klacht neer bij een vrouw dan een man en bij een mannelijke collega is dat andersom. Dat geldt ook voor leerlingen. Doel van de benoeming is een verkleining van de afstand tussen de vertrouwenspersoon en de schoolbevolking. De benoemde persoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor de klager en begeleidt die naar de vertrouwenspersoon. De contactpersoon functioneert als de “vooruitgeschoven post” van de vertrouwenspersoon. De contactpersoon kan ten behoeve van de instelling waaraan hij verbonden is tevens een taak hebben ten aanzien van voorlichting en preventie.

Het werken met een contactpersoon heeft als voordeel dat de toegankelijkheid voor klagers groter is. Nadeel is echter dat de klager wellicht meerdere malen zijn verhaal moet vertellen, voordat de klacht op het juiste adres is en er daadwerkelijk iets met zijn klacht gedaan kan worden.

Nogmaals zij vermeld dat de contactpersoon als taak heeft om als eerste aanspreekpunt te fungeren. Hij is te allen tijde verplicht om de klager onmiddellijk door te verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Door het benoemen van meerdere personen in het orgaan contactpersoon per school komt de emotionele belasting die het werk van contactpersoon met zich meebrengt niet bij één persoon terecht, is sprake van spreiding van deskundigheden, wordt collegiale consultatie mogelijk en neemt de bereikbaarheid toe. De vermelde voordelen die verbonden zijn aan het benoemen van tenminste twee personen per school laten onverlet dat desondanks het reglement van de klachtencommissie niet verplicht tot het benoemen van personen in het orgaan contactpersoon.

5.1 Benoeming personen voor het orgaan contactpersoon

De directeur-bestuurders benoemen de personen voor het orgaan contactpersoon voor de duur van vier jaar. De benoeming kan telkens voor vier jaar worden verlengd. De personen zijn in die hoedanigheid rechtstreeks verantwoording schuldig aan de directeur-bestuurders.

Voortijdig ontslag uit de functie van persoon in het orgaan contactpersoon is mogelijk als hij bijvoorbeeld niet meer het vertrouwen geniet van de schoolbevolking of als hij zijn taken niet naar behoren vervult of het belang van betrokkenen schaadt.

5.2 Rechtspositie contactpersoon

De contactpersoon verkeert in een kwetsbare positie. Hij kan namelijk beschikken over kennis van de gedragingen van leden van de schoolorganisatie op elk niveau in de organisatie. Hierdoor kan een situatie ontstaan waarin druk op hem wordt uitgeoefend om bepaalde activiteiten te staken. De contactpersoon dient beschermd te worden tegen ontslag of andere benadeling die voortvloeit uit zijn functie.

5.3 Profiel contactpersoon

- De contactpersoon is een personeelslid van de instelling en bij voorkeur een leerkracht
- De contactpersoon geniet het vertrouwen van de bij de onderwijsinstelling betrokkenen.
- De contactpersoon heeft een dienstverband van tenminste 0,5 FTE.
- De contactpersoon is in staat een gesprek te leiden en te voeren met de klager.
- De contactpersoon kan snel handelen zodra er een klager een gesprek aanvraagt.
- De contactpersoon heeft invoelend vermogen, kan goed luisteren en is in staat om snel de kern van de klacht te onderkennen.
- De contactpersoon kent de organisatie van de instelling en de personeelsleden.
- De contactpersoon kan correcte en feitelijke gegevens doorgeven aan de vertrouwenspersoon naar aanleiding van een klacht.

5.4 Taken contactpersoon

- De contactpersoon ondersteunt de externe vertrouwenspersoon in diens taak om te zorgen dat iedereen binnen de instelling op de hoogte kan zijn van het bestaan van de vertrouwenspersoon, de contactpersoon, de klachtenregeling en het bestaan van de vertrouwensinspecteur (naam, adres, telefoonnummer en taken).
- De contactpersoon is medeverantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat. Hiertoe zal hij ter ondersteuning van de vertrouwenspersoon voorlichting organiseren, publicaties verzorgen/verspreiden en bevorderen dat er gedragsregels worden opgesteld.
- De contactpersoon zorgt voor de opvang en begeleiding van de klager en doorgeleiding naar de vertrouwenspersoon.
- De contactpersoon geeft informatie aan de klager over de mogelijk te volgen procedures en de consequenties daarvan.
- De contactpersoon kan de vertrouwenspersoon ondersteunen in diens verantwoordelijkheid voor de “nazorg” ten aanzien van de klager, opdat voorkomen wordt dat de klager aangesproken wordt op het feit dat hij een klacht aanhangig heeft gemaakt.
- De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid als contactpersoon verneemt/heeft vernomen, ook nadat hij uit zijn functie is ontheven.
- Op basis van de opgedane ervaringen en gesignaleerde knelpunten draagt de contactpersoon in samenwerking met de vertrouwenspersoon mogelijke oplossingen aan, waarop het beleid ter zake kan worden afgestemd.

- De contactpersoon geeft indien nodig informatie aan de vertrouwenspersoon ten behoeve van het (sociaal) jaarverslag.
- De contactpersoon draagt bij aan de evaluatie van zijn takenpakket en van de klachtenregeling.

5.5 Bevoegdheden contactpersoon

De bevoegdheden moeten zijn afgestemd op het takenpakket. Om goed te kunnen functioneren, zal de contactpersoon moeten beschikken over minimaal de volgende bevoegdheden.

- Het geven van voorlichting over zijn functie en het geheel van de klachtenregeling.
- Het recht op toegang tot alle afdelingen van de onderwijsinstelling.
- Het recht op inzage in relevante documenten, zoals de ziekteverzuimregistratie.
- Het overleggen met het andere lid van het orgaan contactpersoon en/of vertrouwenspersoon.
- Het zorg dragen als ondersteuning van de vertrouwenspersoon, voor nazorg ten behoeve van klager.
- De vertrouwenspersoon (on)gevraagd adviseren omtrent het te voeren beleid en de te treffen maatregelen.

5.6 Faciliteiten contactpersoon

Om zijn taken naar behoren te kunnen vervullen zullen de volgende faciliteiten beschikbaar moeten zijn.

- Gelegenheid tot deskundigheidsbevordering.
- Een afzonderlijke ruimte die de contactpersoon als spreekkamer kan gebruiken en een eigen e-mail adres.

6. Format jaarverslag



Ds. J. Fraanjeschool voor basisonderwijs

Jaarverslag 20..

Vertrouwenspersoon en Contactpersoon

Ds. J. Fraanjeschool De Vesting
en
Ds. J. Fraanjeschool De Burcht

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Organisatie
 - 2.1 Vertrouwenspersoon en contactpersoon
 - 2.2 Overleg
3. Klachten en consulten
 - 3.1 Klachten
 - 3.2 Consulten
4. Overige activiteiten
 - 4.1 Schooljaar 20..-20..
 - 4.2 Schooljaar 20..-20..

1. Inleiding

In dit verslag doen het orgaan vertrouwenspersoon en het orgaan contactpersoon van de ds J. Fraanjeschool De Vesting en de Ds. J. Fraanjeschool De Burcht, die aangesteld zijn in het kader van de klachtenregeling, verslag van hun werkzaamheden in het schooljaar 20..-20... en 20..-20..

(plaats), (datum)

(namen)

Orgaan vertrouwenspersoon en orgaan contactpersoon

2. Organisatie

2.1 Vertrouwenspersoon en contactpersoon

Op de Ds J. Fraanjeschool De Vesting en de Ds. J. Fraanjeschool De Burcht bestaat een klachtenregeling. Daarin wordt voor beide scholen voorzien in het orgaan vertrouwenspersonen waarvoor twee externen zijn benoemd en per school het orgaan contactpersoon waarvoor twee personeelsleden zijn benoemd.

Klachten van leerlingen, ouders en personeelsleden kunnen met de contactpersoon besproken worden, die vervolgens direct doorgeleidt naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon probeert de klacht tot een oplossing te brengen of begeleidt de klager met het formuleren van de klacht en de gang naar de klachtencommissie van de Vereniging voor Gereformeerde Schoolonderwijs (VGS). In het verslagjaar waren als contactpersoon actief:

- Op Ds. J. Fraanjeschool De Vesting
- Op Ds. J. Fraanjeschool De Burcht

En als vertrouwenspersoon en

2.2 Overleg

.. per jaar had het orgaan vertrouwenspersoon en orgaan contactpersoon overleg. De volgende zaken zijn besproken:

- Communicatie en bekendheid van de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de contactpersoon bij leerlingen, personeel en ouders
- intervisie middels het bespreken van bepaalde casussen en hulpvragen
- rapportage aan het bestuur.

3. Klachten en consulten

3.1 Klachten

In onderstaand overzicht zijn de klachten weergegeven die in de verslagperiode op de verschillende scholen behandeld zijn.

3.2 Consulten

school	klager	beklaagde	aard v.d. klacht	actie cp	actie vp	naar klacht- encie?	klacht op- gelost?

7. Aanstellingsverklaring voor de interne contactpersoon

Aan: Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld

Adres: Postbus 176

Plaats: 3770 AD Barneveld

Datum:

Inleiding

In het kader van de uitwerking en uitvoering van de wettelijke en landelijke klachtenregeling wil het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld twee interne contactpersonen per school benoemen en een pro-actief en preventief beleid voeren inzake preventie machtsmisbruik en het omgaan met klachten op haar scholen.

De volgende formele klachten kunnen aan de orde komen:

- a. (Seksuele) intimidatie
- b. Pesten
- c. Mishandeling
- d. Onheuse bejegening
- e. Inbreuk op de privacy
- f. Didactische aanpak
- g. Pedagogische aanpak
- h. Organisatorische aanpak

Doel

Het bestuur wil hiermee voldoen aan haar wettelijke verplichting inzake klachtenregeling.

Daarboven wil het bestuur met een goede uitwerking van de klachtenregeling bijdragen aan de verhoging van de kwaliteit van het pedagogisch klimaat op haar scholen. De school moet ten allen tijde een veilige plaats zijn voor leerlingen, ouders, onderwijsondersteunend personeel en leraren.

Het bestuur staat een proactief en preventief beleid voor op haar scholen als het gaat om het voorkomen van machtsmisbruik en klachten en als het onverhoopt voorkomt dat er een formele klacht wordt ingediend het naar de grootst mogelijke tevredenheid afhandelen van deze klacht voor de betrokkenen.

Inhoud

1. Volledigheidshalve wordt hier vermeld dat het bestuur is aangesloten bij de VGS hierbij gebruikmakend van de vigerende klachtenregeling en het daarbij behorende reglement.

2. Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld heeft of zal op al haar scholen en de daarbij behorende locaties twee interne contactpersonen aanwijzen, onder de condities zoals in de voornoemde klachtenregeling staat aangegeven. Bij voorkeur een vrouw en een man. Ook hier geldt dat de een de belangen van de klager behartigt en de ander de belangen van de aangeklaagde.

(zie de taakomschrijving)

Organisatie en planning

De interne contactpersonen treden aan per **XXX** voor de periode van één jaar tot **XXX**. Twee maanden voor het

verstreken van deze termijn kan het contract over en weer worden beëindigd; zo niet dan vindt stilzwijgende verlenging plaats, steeds voor de periode van één jaar.

Als interne contactpersonen worden aangewezen XXXX en XXXX, zolang deze in dienst zijn van XXX. Beiden zijn deskundig op het gebied van preventie machtsmisbruik en klachtafhandeling.

Tijdsinvestering en kosten

De contactpersonen zijn in principe op elk moment oproepbaar en inzetbaar, waarbij de standaardactiviteiten vallen onder het taakbeleid. Extra uren buiten de standaardactiviteiten worden vergoed. Ook worden extra reistijd en reiskosten in rekening gebracht.

3. Het bestuur zal twee vertrouwenspersonen aan te wijzen voor haar scholen. De een behartigt de belangen van de klager en de andere behartigt de belangen van de aangeklaagde.
(zie de taakomschrijving)

4. De externe vertrouwenspersonen hebben twee keer per jaar contactoverleg met de interne contactpersonen over lopende zaken, actuele ontwikkelingen, preventie en beleid op locatie. Het contactoverleg is met beide externe vertrouwenspersonen. De reëel gemaakte uren worden in rekening gebracht en bedragen ongeveer € XXX per keer (btw vrij), inclusief materiaalkosten, exclusief reistijd en reiskosten +btw.

5. Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld hecht er aan dat de interne contactpersonen zich hebben geschoold voor de uitoefening van deze taak; dan wel worden (bij)geschoold. In onderling overleg worden definitieve cursusinhouden gekozen en uitgevoerd.

6. Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld hecht er ook aan dat de directies van haar scholen weet hebben van de ins en outs van klachtafhandeling, preventie machtsmisbruik en adequaat kunnen handelen in een (ernstige) crisissituatie.

7. Een vertrouwenspersoon verzorgt desgewenst een ouderavond over een onderwerp wat te maken heeft met preventie machtsmisbruik, het omgaan met klachten, de taken van de contact- en vertrouwenspersonen, seksuele vorming, omgaan met pesten en dergelijke. De kosten van een dergelijke avond worden door de scholen gedragen. De reëel gemaakte uren worden in rekening gebracht.

8. Het jaarverslag van de contactpersonen wordt in een directieoverleg of bestuursvergadering gepresenteerd en toegelicht. Bij nieuwe wet- of regelgeving en/of actuele ontwikkelingen zal informatie en (on)gevraagd advies worden gegeven aan het bestuur.

Ondertekening

Opdrachtgever

Contactpersonen

8. Aanstellingsverklaring voor de externe vertrouwenspersoon

Aan: Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld
Adres: Postbus 176
Plaats: 3770 AD Barneveld
Datum:

Inleiding

In het kader van de uitwerking en uitvoering van de wettelijke en landelijke klachtenregeling wil het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld twee externe vertrouwenspersonen benoemen en een proactief en preventief beleid voeren inzake preventie machtsmisbruik en het omgaan met klachten op haar scholen.

De volgende formele klachten kunnen aan de orde komen:

- a. (Seksuele) intimidatie
- b. Pesten
- c. Mishandeling
- d. Onheuse bejegening
- e. Inbreuk op de privacy
- f. Didactische aanpak
- g. Pedagogische aanpak
- h. Organisatorische aanpak

Doel

Het bestuur wil hiermee voldoen aan haar wettelijke verplichting inzake klachtenregeling.

Daarboven wil het bestuur met een goede uitwerking van de klachtenregeling bijdragen aan de verhoging van de kwaliteit van het pedagogisch klimaat op haar scholen. De school moet ten allen tijde een veilige plaats zijn voor leerlingen, ouders, onderwijsondersteunend personeel en leraren.

Het bestuur staat een proactief en preventief beleid voor op haar scholen als het gaat om het voorkomen van machtsmisbruik en klachten en als het onverhoopt voorkomt dat er een formele klacht wordt ingediend het naar de grootst mogelijke tevredenheid afhandelen van deze klacht voor de betrokkenen.

Inhoud

1. Volledigheidshalve wordt hier vermeld dat het bestuur is aangesloten bij de VGS hierbij gebruikmakend van de vigerende klachtenregeling en het daarbij behorende reglement.
2. Het bestuur verzoekt de directeur-bestuurders twee vertrouwenspersonen aan te wijzen voor haar scholen. De een behartigt de belangen van de klager en de andere behartigt de belangen van de aangeklaagde.
(zie de taakomschrijving)

Organisatie en planning

De externe vertrouwenspersonen treden aan per XXX voor de periode van één jaar tot XXX. Twee maanden voor het verstrijken van deze termijn kan het contract over en weer worden beëindigd; zo niet dan vindt stilzwijgende

verlenging plaats, steeds voor de periode van één jaar.

Als externe vertrouwenspersonen worden aangewezen XXXX en XXXX, zolang deze in dienst zijn van XXX. Beiden zijn deskundig op het gebied van preventie machtsmisbruik en klachtafhandeling.

Tijdsinvestering en kosten

De vertrouwenspersonen zijn in principe op elk moment oproepbaar en inzetbaar tegen de vigerende uurprijs van XXX. Deze is voor het cursusjaar € XXX exclusief btw. Ook worden reistijd en reiskosten in rekening gebracht + btw.

3. Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld heeft of zal op al haar scholen en de daarbij behorende locaties twee interne contactpersonen aanwijzen, onder de condities zoals in de voornoemde klachtenregeling staat aangegeven. Bij voorkeur een vrouw en een man. Ook hier geldt dat de een de belangen van de klager behartigt en de ander de belangen van de aangeklaagde.
(zie de taakomschrijving)

4. De externe vertrouwenspersonen hebben twee keer per jaar contactoverleg met de interne contactpersonen over lopende zaken, actuele ontwikkelingen, preventie en beleid op locatie. Het contactoverleg is met beide externe vertrouwenspersonen. De reëel gemaakte uren worden in rekening gebracht en bedragen ongeveer € XXX per keer (btw vrij), inclusief materiaalkosten, exclusief reistijd en reiskosten +btw.

5. Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld hecht er aan dat de interne contactpersonen zich hebben geschoold voor de uitoefening van deze taak; dan wel worden (bij)geschoold. In onderling overleg worden definitieve cursusinhouden gekozen en uitgevoerd.

6. Het bestuur van het Kerkelijk lichaam Scholen Ger. Gem. regio Barneveld hecht er ook aan dat de directies van haar scholen weet hebben van de ins en outs van klachtafhandeling, preventie machtsmisbruik en adequaat kunnen handelen in een (ernstige) crisissituatie.

7. Een vertrouwenspersoon verzorgt desgewenst een ouderavond over een onderwerp wat te maken heeft met preventie machtsmisbruik, het omgaan met klachten, de taken van de contact- en vertrouwenspersonen, seksuele vorming, omgaan met pesten en dergelijke. De kosten van een dergelijke avond worden door de scholen gedragen. De reëel gemaakte uren worden in rekening gebracht.

8. Het jaarverslag van de vertrouwenspersonen wordt in een directieoverleg of bestuursvergadering gepresenteerd en toegelicht. Bij nieuwe wet- of regelgeving en/of actuele ontwikkelingen zal informatie en (on)gevraagd advies worden gegeven aan het bestuur.

Ook hier worden de reëel gemaakte kosten in rekening gebracht.

Ondertekening

Opdrachtgever

Vertrouwenspersonen