

Voorgenomen besluit cvb: 9 juni 2022
Instemming MR: 4 juli 2022
Vaststelling cvb: 4 juli 2022



Klachtenregeling

2022



Inhoud

.....	3
1. Sociale veiligheid.....	3
2. Klachtenbehandeling & -afhandeling.....	3
Artikel 1: Terminologie	4
Artikel 2: Klachtenafhandeling	5
2.1 interne klachtenafhandeling.....	5
a. mentor/coach/leerlingbegeleider, team-/afdelingsleider	5
b. locatiedirecteur	5
C 1 bevoegd gezag	5
C2. seksueel misbruik en seksuele intimidatie	6
2.2 Externe klachtenafhandeling/ LKC*	6
Artikel 3: Taken, randvoorwaarden contact-& vertrouwenspersonen.....	7
3.1 Contactpersonen	7
3.2 Externe vertrouwenspersonen.....	8
Taken van de externe vertrouwenspersonen	8
Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling	8
Artikel 5: Informatieverstrekking LKC	8
Artikel 6: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de LKC.....	8
Artikel 7: Informeren medezeggenschapsraad	9
Artikel 8: Vertrouwelijkheid.....	9
Artikel 9: Evaluatie klachtenregeling	9
Artikel 10: Wijziging van de klachtenregeling	9
Artikel 11: Overige bepalingen.....	9

Integraal veiligheidsplan

Domein: sociale veiligheid

Document: Klachtenregeling Atlas College

1. Sociale veiligheid

Scholen zijn verplicht zorg te dragen voor de fysieke en sociale veiligheid van leerlingen en medewerkers. De verplichtingen staan vermeld in onderwijswetten, cao's onderwijs en Arbowetgeving en zijn ook als zodanig opgenomen in het plan 'Integrale veiligheid' van het Atlas College. Het kunnen voldoen aan deze verplichtingen brengt (nieuwe) procedures, taken en functies met zich mee zoals beschreven in:

- Klachtenbehandeling & -afhandeling
 1. Interne klachtenafhandeling, op locatie of door bevoegd gezag Atlas College
 2. Externe klachtenafhandeling, externe vertrouwenspersoon of Landelijke Klachten commissie (LKC)
- Integriteitscode Atlas College
- Gedragscodes per locatie, voor medewerkers, leerlingen & ouders, afgeleid van de overkoepelende Atlas integriteitscode
- Leerlingenstatuut
- Sanctieladder leerlingen
- Sanctieladder medewerkers
- Meldcode
- Anti-pestbeleid per locatie
- Klokkenuidersregeling voor vermoeden van misstanden

2. Klachtenbehandeling & -afhandeling

Algemeen

Elk schoolbestuur is wettelijk verplicht te voorzien in een objectieve behandeling van klachten. Elke school heeft daartoe een klachtenregeling vastgelegd en voorzien in een klachtencommissie. De klachtenregeling is goed vindbaar, is helder in haar informatievoorziening en legt eenduidigheid in werkwijze vast.

In de regeling is weergegeven hoe de klachtbehandeling en -afhandeling op het Atlas College is geregeld. De regeling geeft aan wie een klacht kan indienen, waarover er een klacht ingediend kan worden en bij wie, op welke manier dat kan en welke rol de contact- en de (externe) vertrouwenspersonen in de behandeling van klachten kunnen spelen.

Klachten zijn één van de middelen voor ouders, medewerkers en leerlingen om hun stem te laten horen. De school maakt als lerende organisatie in haar jaarverslag helder hoe zij gebruik maakt van de informatie die voorkomt uit de evaluatie van de binnengekomen klachten. Dit kan leiden tot aanpassing van het schoolbeleid en/of kwaliteitsverbetering van de processen die bij de behandeling van klachten een rol spelen.

Reikwijdte

Beslissingen waartegen in het kader van de klachtenregeling kan worden geklaagd, beperken zich tot beslissingen met feitelijk gevolg. Conflicten over beslissingen met rechtsgevolg worden behandeld door geschillencommissies. (artikel 24b, lid 3 van de Wet voortgezet onderwijs)

Vaststelling document

De voorzitter van het college van bestuur, stelt met instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, waarin zowel medewerkers, ouders en leerlingen zijn vertegenwoordigd, de Klachtenregeling Atlas College vast

Artikel 1: Terminologie

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, een lid van het bevoegd gezag (indien van toepassing) of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
2. Bevoegd gezag: voorzitter van het college van bestuur
3. Contactpersoon: medewerker in school tot wie de klager in school zich kan wenden om te sparren over zijn klacht en, indien gepast, doorverwezen te worden naar de juiste functionaris in school of buiten school om de klacht op te pakken.
4. Externe onafhankelijke klachtencommissie: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, LKC, zie artikel 2.2;
5. Instelling: Atlas College
6. Klacht: Een klacht is een klacht als de indiener, de klager, het zo benoemd. De klachten moeten geregistreerd worden als zodanig door de locatiedirecteur in de klachtenmap van team kerndirectie.

Er zijn 2 typen klachten:

1. klachten over de inhoud en inrichting van het onderwijs, inclusief het verlenen van zorg, de schoolorganisatie en de algemene schoolzaken;
2. Klachten over sociale veiligheid: machtsmisbruik en ongewenst gedrag zoals pesten/cyberpesten; (homo)seksuele intimidatie; agressie en geweld; racisme; discriminatie en ongepaste communicatie vanuit een machtspositie.
7. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag (indien van toepassing) of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- 8 (Locatie)directeuren: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- 9 School: locatie van het Atlas College
- 10 Vertrouwenspersonen, extern: personen als bedoeld in artikel 3.2.

2.1 interne klachtenafhandeling

Het staat de klager ten alle tijden vrij de klacht direct voor te leggen aan de locatiedirecteur, het bevoegd gezag, de contactpersonen van de locatie of de externe vertrouwenspersonen. Al naargelang de inhoud van de klacht verwijzen zij terug, pakken zij op of geleiden zij door.

a. mentor/coach/leerlingbegeleider, team-/afdelingsleider

Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt in eerste instantie altijd contact op met de aangeklaagde, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. De mentor/coach/leerlingbegeleider en/of de team-/afdelingsleider kunnen gevraagd worden een rol in de bemiddeling te spelen tussen klager en aangeklaagde, indien dat gewenst en/of noodzakelijk is. Indien er bemiddeling van een derde partij aan de orde is, dan gebeurt dat spoedig, dat wil zeggen, in principe binnen 5 werkdagen

b. locatiedirecteur

Als de klacht niet wordt opgelost met de aangeklaagde, en als de bemiddeling van mentor/coach/leerlingbegeleider of team-/afdelingsleider niet hebben geleid tot een bevredigend resultaat voor de klager, dan kan de klacht binnen 14 dagen schriftelijk per mail kenbaar worden gemaakt bij de directeur van de locatie. Deze neemt de klacht in behandeling op basis van hoor en wederhoor. De klager ontvangt binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en eventueel te nemen stappen.

Het klaagschrift bevat ten minste de naam en het adres van de klager; de naam van de aangeklaagde; een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft en de dagtekening. Overige bewijsstukken, indien aanwezig, dienen te worden meegestuurd.

- NB Indien een klacht wordt ingediend op gebied van seksuele intimidatie bij de locatiedirecteur dan geeft hij deze klacht door aan het college van bestuur

C 1 bevoegd gezag

Als de klacht niet naar behoren en/of tevredenheid van de klager is afgehandeld op de locatie dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij het bevoegd gezag van het Atlas College. Het klaagschrift bevat tenminste de gegevens zoals eerder genoemd onder b.

Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager en doet navraag naar de afhandeling van de klacht op de locatie. Indien de klacht daar niet bekend is, zal het bevoegd gezag de klager terugverwijzen naar de locatie tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.

Als het bevoegd gezag de klacht in behandeling neemt, meldt het, binnen een redelijke termijn (10 werkdagen), aan zowel klager als aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. Beide partijen zullen gehoord worden, volgens het principe van hoor en wederhoor. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Indien de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een bevredigende uitkomst en/of oplossing heeft geleid, kan de klager, binnen één jaar na de gedraging of beslissing, de klacht indienen bij de LKC.

C2. seksueel misbruik en seksuele intimidatie

De Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs (sinds 1999) *verplicht* alle medewerkers die het vermoeden hebben van, of informatie krijgen over, een mogelijk zedendelict door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling onmiddellijk door te geven aan het bevoegd gezag.

Het proces dat gevolgd moet worden is de volgende:

1. De medewerker meldt dit aan bij de locatiedirecteur .
2. De locatiedirecteur meldt dit bij het bevoegd gezag;
3. Het bevoegd gezag overlegt met de vertrouwensinspecteur.
4. Er is een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.
5. Het bevoegd gezag informeert (ouders van) klager en aangeklaagde dat aangifte wordt gedaan.
6. Het bevoegd gezag doet aangifte bij justitie of politie.

2.2 Externe klachtenafhandeling/ LKC*

Als de informele klachtenroute binnen het Atlas College niet leidt tot een succesvolle oplossing en/of een bevredigende afhandeling, kan de klager ervoor kiezen de klacht formeel in te dienen bij de externe en onafhankelijke landelijke klachtencommissie/ LKC.

Volgens het klachtrecht heeft de klager altijd het recht met zijn klacht direct naar de LKC te stappen. De LKC zal echter eerst onderzoek doen naar wat de school al heeft ondernomen om de klacht af te af te handelen, alvorens zij zelf de klacht in behandeling nemen.

Het bevoegd gezag van Stichting Atlas College is, voor onderzoek en advies, aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Als de klager kiest voor de externe route, dan kan de interne contactpersoon, in overleg met de externe vertrouwenspersoon, de begeleiding van de klager aan hem/haar overdragen.

*: Zie ook het stroomschema aan het einde van dit document:

‘Van klacht tot oplossing’/ Procedure als de school aangesloten is bij de LKC’.

3.1 Contactpersonen

Taken

De contactpersonen op de verschillende locaties van het Atlas College spelen een bijzondere rol in de sociale veiligheid binnen hun scholen. Dit is echter binnen het voortgezet onderwijs vooralsnog geen verplichting. De kwaliteitswet schrijft echter wel een klachtenregeling voor. Binnen de klachtenregeling spelen vertrouwenspersonen, zoals de contactpersonen, een belangrijke rol.

Het vertrouwenswerk op de locatie wordt uitgevoerd door twee contactpersonen, een man en een vrouw. Zij hebben deze taak op zich genomen in overleg met de locatiedirecteur aan wie zij jaarlijks rapporteren.

De contactpersonen vervullen drie hoofdtaken:

- informatie geven over de klachtenprocedure, sparren over de klacht én, indien van toepassing, doorverwijzen naar de juiste functionaris in school of buiten school
- het geven van voorlichting en initiëren van preventieve activiteiten en
- het gevraagd en ongevraagd advies geven aan de locatiedirectie

Randvoorwaarden

1. De vertrouwenspersonen handelen binnen de taakstelling zoals omschreven is in de Klachtenregeling.
2. De contactpersonen worden niet geschaad in hun positie binnen het Atlas College omdat zij betrokken zijn bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in de klachtenregeling.
3. Op voorwaarde dat de contactpersonen handelen binnen de in de klachtenregeling omschreven taakstelling, zijn zij niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit hun werkzaamheden als contactpersonen. Het bevoegd gezag blijft aansprakelijk.
4. De positie van de contactpersonen wordt ingenomen door medewerkers van de scholen. Zij voldoen aan de kwalificatie-eisen zoals gesteld door de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen met betrekking tot vaardigheden, persoonlijke kwaliteiten en kennis. Zij hebben hbo/werk en denkniveau en bij voorkeur de opleiding voor vertrouwenspersonen gevolgd.
5. De taak van contactpersoon kent geen beroepsgeheim. Van de vertrouwenspersoon wordt verwacht dat hij in geval van klachten zorgvuldig handelt en geen informatie deelt die hem uit hoofde van de functie ter ore is gekomen. Hij is in sommige gevallen (zie c2) wettelijk verplicht melding te maken van een klacht bij het bevoegd gezag.
6. De contactpersonen werken volgens de PDCA/systematiek. Zij brengen jaarlijks verslag uit aan de locatiedirecteur over hun werkzaamheden. Zij adviseren de locatiedirectie ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de sociale veiligheid op de locatie.
7. De contactpersonen van het Atlas College vormen samen een leergemeenschap. Zij brengen gezamenlijk een jaarverslag uit aan het bevoegd gezag. Zij komen hiertoe twee keer (Plan, check) per jaar bij elkaar.

3.2 Externe vertrouwenspersonen

Het Atlas College heeft met de GGD-Hollands Noorden een overeenkomst afgesloten over de dienstverlening van de externe vertrouwenspersonen.

Reikwijdte

De GGD HN vervult voor het Atlas College de functie van externe vertrouwenspersoon voor problemen op het gebied van ongewenst gedrag, waaronder (seksuele) intimidatie en psychische of fysieke mishandeling voor zover er leerlingen, direct of indirect, bij betrokken zijn.

Daarnaast kan GGD NH op verzoek van het bestuur of locatiedirectie dan wel rechtstreeks door personeelsleden zelf ingezet worden bij conflicten op het gebied van bejegening en communicatie tussen personeelsleden onderling (waaronder ook stagiaires, gedetacheerden e.d.)

Taken van de externe vertrouwenspersonen

Tot de taken van de externe vertrouwenspersoon behoren:

- a. opvang en begeleiding van de klager;
- b. informatie verstrekken aan klager over mogelijk te volgen procedures;
- c. zo nodig geleiden van klager naar een (externe) klachtencommissie
- d. zo nodig geleiden van klager naar hulpverlening, politie, justitie;
- e. verantwoordelijk voor nazorg van klager

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het e-mailadres van de LKC, de namen en de bereikbaarheid van de interne contactpersonen en externe vertrouwenspersonen, het adres van de LKC, voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te (laten) publiceren in de verschillende schoolgidsen en locatiewebsites en op de website van het Atlas College.

Artikel 5: Informatieverstrekking LKC

Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 6: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de LKC

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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.

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.

Artikel 7: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk 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 8: Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 9: Evaluatie klachtenregeling

De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorganen geëvalueerd. Elk jaar komen de vertrouwenspersonen van de verschillende locaties twee keer bij elkaar om hun de invulling van hun taak en de daarbij horende procedures te bespreken. Uit deze evaluatieve besprekingen kunnen aanpassingen voortkomen ten aanzien van het beleid en dientengevolge de inhoud van de klachtenregeling.

Artikel 10: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van het Atlas College geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 11: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling van het Atlas College'
3. Deze regeling treedt in werking op 4 juli 2022.

De regeling is vastgesteld op 4 juli 2022

NB Interne leidraad begeleiding aangeklaagde

De aangeklaagde medewerker heeft recht op bijstand en hulp gedurende het klachttraject. Het is aan te bevelen hiervoor een externe begeleider te benoemen.

Deze begeleider, mogelijk de externe vertrouwenspersoon, wijst de aangeklaagde op zijn rechten: recht op informatie; recht op hoor en wederhoor; recht op bijstand en recht op verweer.

Tot zijn taken behoren o.a. het bijstaan van de aangeklaagde in gesprekken, het wijzen op mogelijkheden ter ondersteuning, het verwijzen naar professionele hulpverlening, het adviseren van de schoolleiding hoe te handelen bij een onterechte beschuldiging en het begeleiden van de 'onterecht'-aangeklaagde in zijn rehabilitatietraject .

(www.valsbeschuldigd.org)

NB Organisaties voor informatie & advies

- Voor leerlingen

Het Landelijk Aktie Komitee Scholieren (LAKS) is een organisatie van, voor en door scholieren. Het LAKS informeert en vertegenwoordigt scholieren. Scholieren kunnen zich met vragen en klachten over het onderwijs of de school bij hen terecht. Voor alle examenkandidaten staat de eindexamenklachtenlijn open. Tel: 030 7900 910; mail: info@laks.nl

- Voor ouders/ verzorgers:

Ouders & onderwijs is een organisatie die ouders/ verzorgers helpt door te informeren en te adviseren. Hun speerpunten liggen op passend onderwijs; onderwijskwaliteit; ouderbijdrage; medezeggenschap; rechten van ouders en het onderwijsstelsel. Tel: 088 6050 101; mail: vraag@oudersenonderwijs.nl

- Voor medewerkers

Medewerkers kunnen voor vragen en advies terecht bij de afdeling Personeel & Organisatie van het Atlas College en de verschillende vakorganisaties en bonden.

