



Protocol voor de behandeling van klachten op het Vechtdal College

1 februari 2014

Inhoudsopgave

Voorwoord		3
Inleiding		4
Hoofdstuk 1	Begripsbepalingen	6
Hoofdstuk 2	Indiening en behandeling van klachten	8
Hoofdstuk 3	Landelijke (externe) klachtencommissie	11
Hoofdstuk 4	Slotbepalingen	12
 Bijlagen:		
- Stroomschema klachten cluster A		13
- Stroomschema klachten cluster B		14
- Overzicht adressen		15

Voorwoord

In iedere organisatie waarin mensen samenwerken komen vragen, irritaties, problemen, emotioneel belastende situaties en klachten voor. Dit geldt zeker in een organisatie zoals een school, waarvoor geldt dat onderwijs, een interactief proces bij uitstek, de kern van het werk vormt.

De schoolorganisatie doet veel dingen om te voorkomen dat problemen zich voordoen en klachten worden geuit. In de meeste gevallen wordt een klacht niet omgezet in een officiële klacht. Met of zonder hulp van derden komen de direct betrokkenen tot een vergelijk.

In enkele, uitzonderlijke, gevallen leidt een probleem tot een klacht, die bij de leidinggevende wordt ingediend. Over deze laatste, weinig voorkomende, gevallen gaat dit protocol.

Dit protocol beschrijft de behandeling van klachten vóórdat het formele traject wordt bewandeld bij een officieel ingestelde (landelijke) externe klachtencommissie. De school zal voordat een klacht door deze commissie behandeld wordt eerst zelf al het mogelijke gedaan moeten hebben om de klacht naar bevrediging te behandelen en op te lossen.

Inleiding

In alle gevallen is beleid gericht op het voorkomen van klachten. Als er toch klachten zijn, dient er een adequate afhandeling plaats te vinden.

De landelijke klachtencommissie onderscheidt de klachten die daar binnen komen in vijf categorieën:

- 1) Communicatie tussen de school en de leerling en/of ouders;
- 2) Begeleiding van leer- en gedragsproblemen;
- 3) Hardhandige aanpak van leerlingen;
- 4) Seksuele intimidatie van bij school betrokkenen;
- 5) Klachtbehandeling binnen de school of door het College van Bestuur.

Binnen dit (interne) klachtenprotocol worden de klachten in drie clusters verdeeld:

- A) Klachten aangaande communicatie, begeleiding en schoolbeleid.
- B) Klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag.
- C) Klachten betreffende de afhandeling van klachten door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het College van Bestuur.

Bij de indiening van klachten en de behandeling ervan in het kader van dit protocol, wordt gesproken over leidinggevenden en vertrouwenspersonen. Indiening en behandeling van klachten dient eerst intern plaats te vinden en kan bij een niet bevredigend resultaat uiteindelijk daarna bij de landelijke externe commissie plaatsvinden.

Een klacht in cluster A dient allereerst met de aangeklaagde te worden besproken. Indien dat niet leidt tot een bevredigend resultaat, wordt de klacht ingediend bij de direct leidinggevende van de aangeklaagde (een teamleider, facilitair-leidinggevende of directeur). De leidinggevende neemt de klacht in behandeling. Indien ook dat niet leidt tot een bevredigende oplossing, wordt de klacht bij de directeur van de locatie ingediend en in laatste instantie bij een lid van het College van Bestuur. Indien ook daar de klacht niet naar bevrediging wordt afgehandeld kan de klager zich via de formele route wenden tot de landelijke klachtencommissie.

Klachten uit cluster B worden gemeld bij een interne of externe vertrouwenspersoon. Per locatie heeft de school één of meer vertrouwenspersonen aangewezen. Desgewenst kunnen ook andere, door de klager gevraagde personen, als vertrouwenspersoon optreden. Als externe vertrouwenspersoon treedt op een maatschappelijk werker bij Stichting de Kern maatschappelijke dienstverlening in Zwolle (zie bijlage).

Deze vertrouwenspersonen nemen, na daartoe te zijn gevraagd door de klager, alleen of samen met de klager contact op met de leidinggevende van de aangeklaagde ter afhandeling van de klacht. In dit gesprek wordt de klacht ingediend en wordt met name gesproken over de te ondernemen acties (wie

moet verder geïnformeerd worden?, rol vertrouwensinspecteur, vertrouwensarts, politie?). De leidinggevende neemt de klacht in behandeling. Teamleiders melden klachten in deze categorie altijd aan de directeur. Directeuren melden klachten uit deze categorieën, waarvan in redelijkheid een bredere uitstraling binnen of buiten de school kan worden verwacht, altijd aan een lid van het College van Bestuur. Indien de klacht een lid van het College van Bestuur betreft wordt de voorzitter van de Raad van Toezicht benaderd.

Klachten uit cluster C zijn klachten over de manier waarop de klachten zijn behandeld. Deze klachten dienen, nadat bespreking met directbetrokkenen geen bevredigend resultaat heeft opgeleverd, direct ingediend te worden bij de landelijke klachtencommissie.

Bepalingen van het Protocol Klachtenregeling

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1 School: Vechtdal College met vestigingen in Hardenberg, Ommen en Dedemsvaart;
- 1.2 Bevoegd gezag: het bestuur van de rechtspersoon, zoals bedoeld in artikel 49 lid 1 van de WVO (Wet op het Voortgezet Onderwijs);
- 1.3 College van Bestuur: het College van Bestuur van de Landstede Groep/Stichting Vechtdal College;
- 1.4 Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht van de Landstede Groep/Stichting Vechtdal College;
- 1.5 Locatiedirecteur: de beide directeuren van de locatie Hardenberg, de directeur van de locatie Ommen en de directeur van de locatie Dedemsvaart;
- 1.6 Klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie;
- 1.7 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;
- 1.8 Ouder: hieronder wordt verstaan: ouder/voogd/verzorger van een leerling.
- 1.9 Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- 1.10 Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- 1.11 Aangeklaagde: een (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, tegen wie een klacht is ingediend.
- 1.12 Communicatie school en leerling/ouders: Iedere vorm van mondeling of schriftelijk contact tussen de school of een personeelslid van de school en leerling of de ouders/verzorgers.
- 1.13 Begeleiding van leer- en gedragsproblemen: Activiteiten die de school of een personeelslid van de school onderneemt om leerlingen met leer- of gedragsproblemen te helpen en te ondersteunen in het oplossen ervan en/of in het zo goed mogelijk blijven deelnemen aan het onderwijsproces.
- 1.14 Schoolbeleid: het door de school ontwikkelde beleid op elk mogelijk deelgebied.
- 1.15 Agressie, geweld en pesten op school: het hebben van gedragingen en het nemen van 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.

- 1.16 Discriminatie: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene Wet Gelijke Behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- 1.17 Seksuele intimidatie: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- 1.18 Ander ongewenst gedrag: elke vorm van gedrag van een ander lid van de schoolgemeenschap die als hinderlijk wordt ervaren.

Artikel 2

Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon per locatie 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 locatiedirecteur 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. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de locatiedirecteur.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de locatiedirecteur te nemen besluiten.
8. 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.

Hoofdstuk 2

Indiening en behandeling van klachten

Artikel 3

Algemeen geldende punten

1. Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel (oud-)leerlingen als ouders, stagiaires en (oud-)personeel.
2. De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Een mondelinge klacht die bij de leidinggevende 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, tenzij de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist.
4. Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de leidinggevende, bij wie de klacht is ingediend.
5. Als een minderjarige leerling als beklagde wordt aangemerkt, wordt de ouder van deze leerling op de hoogte gesteld door de leidinggevende.
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 leidinggevende bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen, mits dat met de nodige zorgvuldigheid gebeurt en altijd met medeweten van klager en aangeklaagde.
9. De leidinggevende 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 leidinggevende bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.
11. 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.
12. 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 verantwoordelijk leidinggevende (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 hij al dan niet de klachtencommissie zal raadplegen, of andere specialisten en eventueel politie en justitie zal inschakelen.

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 van de aangeklaagde 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 afgewezen 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 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.

Klachten betreffende communicatie school en leerling/ouders, klachten betreffende begeleiding van leer- en gedragsproblemen en klachten betreffende het schoolbeleid

Artikel 5

Klachten, conform de begripsbepaling op dit punt, worden door de klager eerst met de aangeklaagde besproken.

Artikel 6

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 van de aangeklaagde.

Artikel 7

De direct leidinggevende zal binnen 10 dagen na het indienen van de klacht met de behandeling een aanvang nemen en daarbij het principe van hoor en wederhoor toepassen.

Artikel 8

Indien het behandelen van de klacht door de direct leidinggevende niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht, wordt de klacht ingediend bij de locatiedirecteur of in uiterste instantie bij een lid van het College van Bestuur. In al deze gevallen wordt bij de behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor getracht een bevredigende oplossing te vinden voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 9

Als de klager na behandeling van een lid van het College van Bestuur geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke (externe) klachtencommissie. Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld op bijlage 3.

Klachten betreffende agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag

Artikel 10

Ieder lid van de scholengemeenschap, 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 (aangifteplicht). Bij ernstige zaken, ter beoordeling van de leidinggevende, wordt tevens de locatiedirecteur in kennis gesteld. De locatiedirecteur kan besluiten een lid van het College van Bestuur te informeren.

Artikel 11

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

Artikel 12

Als een lid van de scholengemeenschap, 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.

Artikel 14

De leidinggevende bij wie de klacht is ingediend, zal 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 het behandelen van de klacht door de direct leidinggevende niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht, wordt de klacht ingediend bij de leidinggevende van de direct leidinggevende.

In al deze gevallen wordt bij de behandeling volgens het principe van hoor en wederhoor getracht een bevredigende oplossing te vinden voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 16

Als de klager na behandeling geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de landelijke (externe) klachtencommissie.

Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld op bijlage 3.

Rol van de Raad van Toezicht bij de behandeling van klachten

Artikel 17

De Raad van Toezicht is geen partij bij de afhandeling van klachten, behalve ingeval het een klacht tegen een lid van het College van Bestuur betreft.

Hoofdstuk 3 Landelijke (externe) klachtencommissie

Artikel 18

Als sprake is van een onbevredigende afhandeling door interne partijen uit de school, kan de klager zich wenden tot de landelijke klachtencommissie.

Deze landelijke commissie zal het reglement hanteren dat als bijlage bij dit klachtenreglement van de school is toegevoegd.

Deze commissie kan worden benaderd via het adres vermeld op bijlage 3.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Openbaarheid

Artikel 20

1. De locatiedirecteur legt dit protocol op school ter inzage.
2. De locatiedirecteur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit protocol.

Evaluatie

Artikel 21

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

Wijziging van het protocol

Artikel 22

Dit protocol kan door de locatiedirecteur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen

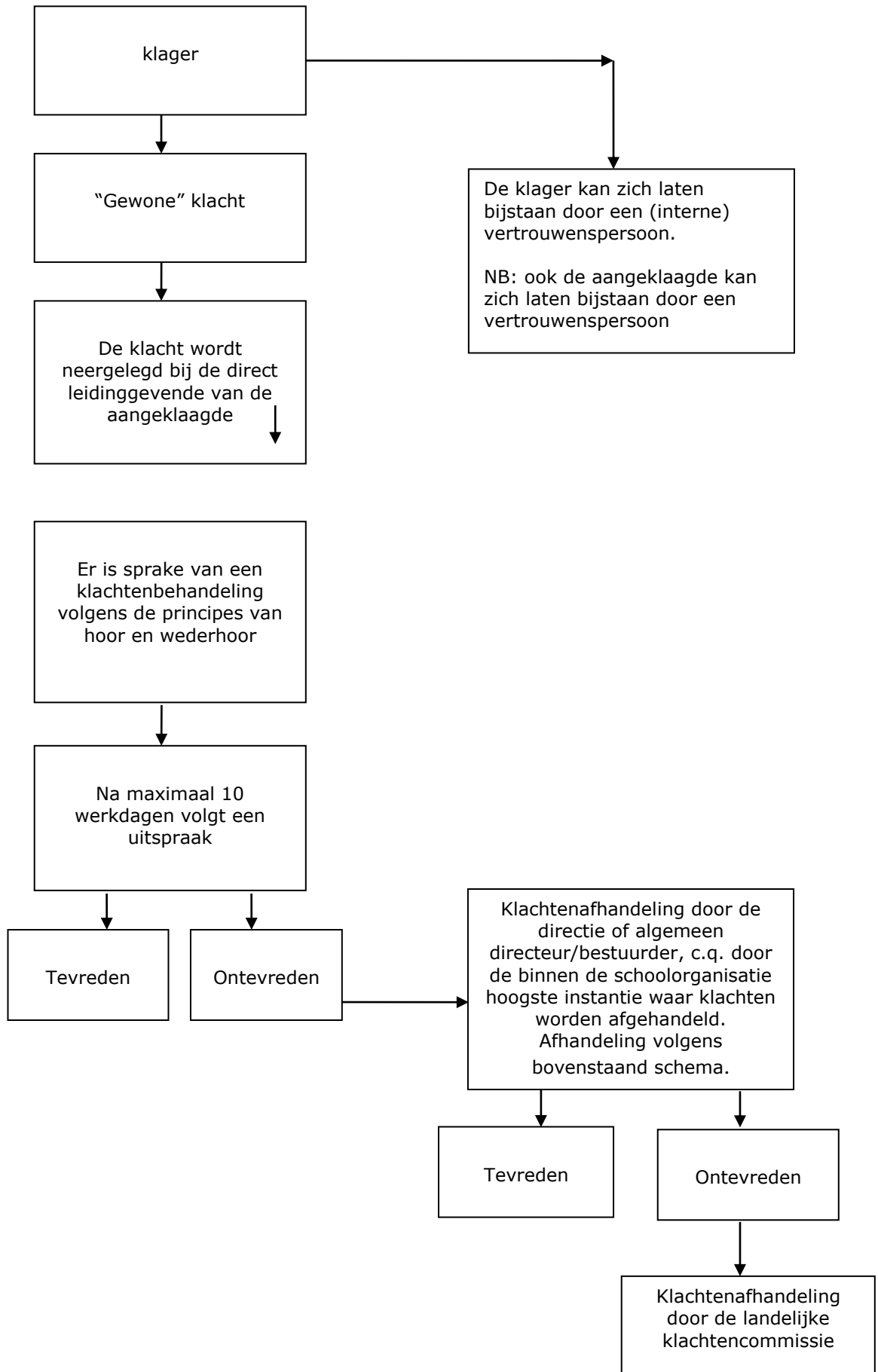
Artikel 23

1. In gevallen van waarin dit protocol niet voorziet, beslist een lid van het College van Bestuur.
2. Dit protocol kan worden aangehaald als "protocol klachtenbehandeling Vechtdal College".
3. Dit protocol treedt in werking op 1 februari 2014.

Bijlage 1

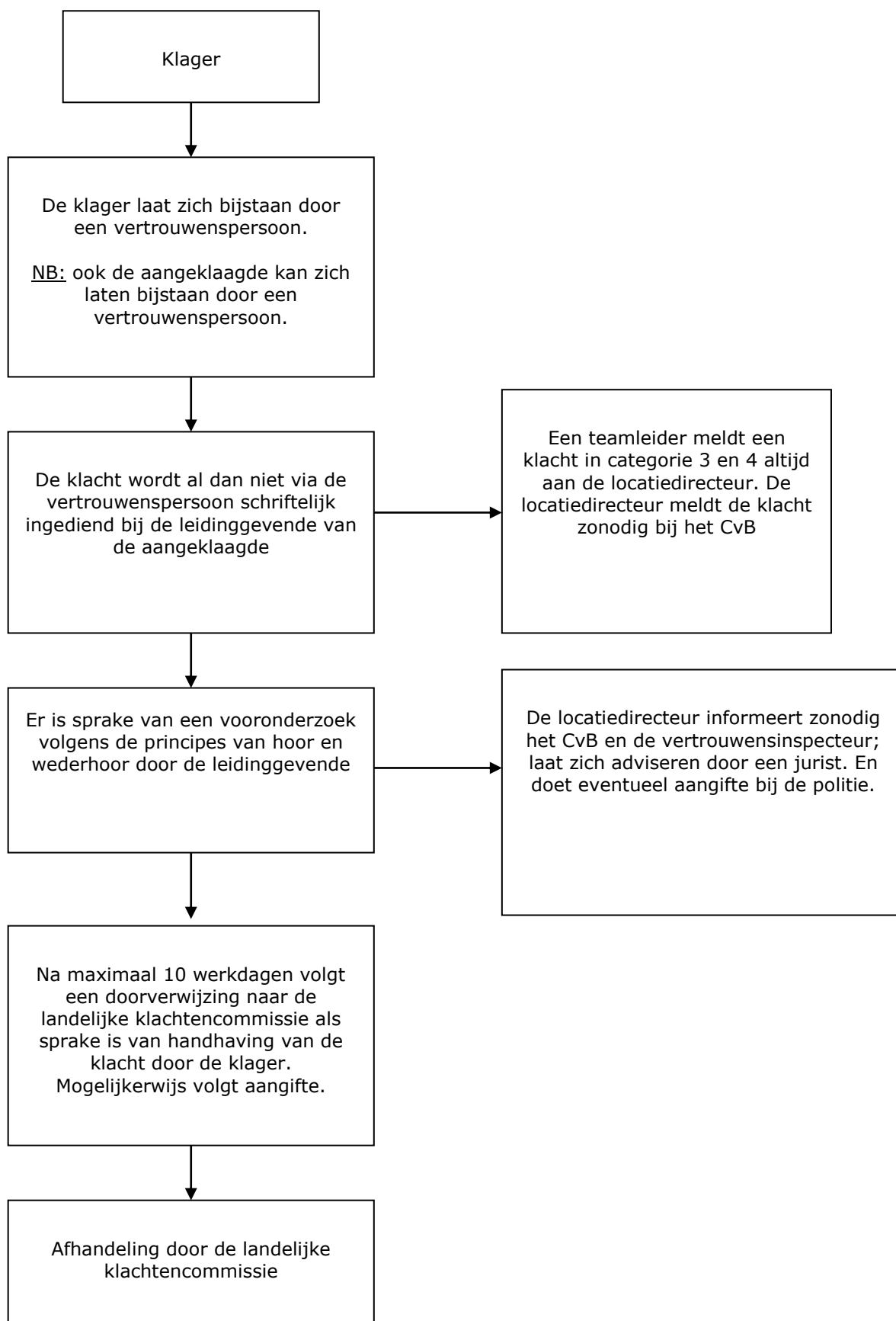
Klachten cluster A

(betreffende communicatie, leerlingbegeleiding en schoolbeleid)



Klachten cluster B

(betreffende agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten en ander ongewenst gedrag)



Bijlage 3

Overzicht adressen:

- 1) Klachtenmelding en -bespreking met personeelsleden of klachtenmelding en -bespreking met leidinggevenden en interne vertrouwenspersonen via:

- a) Vechtdal College
Locatie Hardenberg

Postadres:

Postbus 40
7770 AA Hardenberg

Bezoekadres:

Burg. Schuitemstraat 3
7772 BS Hardenberg

Telefoon: 0523 - 281428

E-mail: hardenberg@vechtdalcollege.nl

- b) Vechtdal College
Locatie Ommen

Postadres:

Balkerweg 2
7731 RZ Ommen

Bezoekadres:

Balkerweg 2
7731 RZ Ommen

Telefoon: 0529 - 408330

E-mail: ommen@vechtdalcollege.nl

- c) Vechtdal College
Locatie Dedemsvaart

Postadres:

Botermanswijk 1
7701 AW Dedemsvaart

Bezoekadres:

Botermanswijk 1
7701 AW Dedemsvaart

Telefoon: 0523 - 612433

E-mail: dedemsvaart@vechtdalcollege.nl

2) Klachtenmelding en bespreking met het College van Bestuur via:

<u>Postadres:</u>	<u>Bezoekadres:</u>
Postbus 1	Rechterland 1
8000 AA Zwolle	8024 AH Zwolle

Telefoon: 088-8508008

3) Klachtenmelding en -bespreking met de externe vertrouwenspersoon van Stichting De Kern maatschappelijke dienstverlening via:

Stichting De Kern maatschappelijke dienstverlening - Piketdienst

Voor locatie Hardenberg

Hof van Pepijn 3
7772 CJ Hardenberg
Telefoon: 0523-236050

Voor locatie Ommen

Jhr. Van Nauysstraat 66
7731 ED Ommen
Telefoon: 0523-236050

Voor locatie Dedemsvaart

Latyrusstraat 12C
7701 CX Dedemsvaart
Telefoon: 0523-236050

4) Klachtenmelding en -bespreking bij de Landelijke Klachtencommissie via:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

<u>Postadres:</u>	<u>Bezoekadres:</u>
Postbus 85191	Gebouw "Woudstede"
3508 AD Utrecht	Zwarte Woud 2
	3524 SJ Utrecht

Telefoon: 030-2809590

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl