



**Stafbureau**

# **KLACHTENREGELING**

## **CSG HET NOORDIK**

Vastgesteld door de directeur-bestuurder, na instemming MR, d.d. 20 september 2016



CSG Het Noordik  
vmbo, havo, atheneum & gymnasium

**iknoordik**<sup>®</sup>

Almelo - Noordikslaan | Almelo - Van Renneslaan | Vriezenveen | Vroomshoop

[noordikscholen.nl](http://noordikscholen.nl)

## **Inhoudsopgave**

Inleiding	3
Soorten klachten	4
Afhandeling van klachten	6
Onterechte klachten	7
Protocol Klachtenregeling CSG Het Noordik	8
<b>Bepalingen</b>	
Hoofdstuk 1	
Begripsbepalingen	8
Vertrouwenspersoon	9
Hoofdstuk 2	
Indiening en behandeling van klachten	11
Klachten betreffende communicatie	12
Klachten betreffende agressie, discriminatie, seksuele intimidatie, seksueel misbruik en ander ongewenst gedrag	13
Klachten betreffende afhandeling van klachten	14
Hoofdstuk 3	
Landelijke (externe) Klachtencommissie	15
Hoofdstuk 4	
Slotbepalingen	16
Bijlage	
Overzicht adressen	17

## **Inleiding**

In iedere organisatie, waarin mensen samen werken, komen vragen, irritaties, problemen, emotioneel belastende situaties en klachten voor. Dit geldt vanzelfsprekend ook voor CSG Het Noordik, waarvoor geldt dat onderwijs, een interactief proces bij uitstek, de kern van het werk vormt. Hoewel we als school liever klachten voorkomen, leveren klachten toch ook momenten van bezinning op. Je kunt er als organisatie vaak veel van leren.

CSG Het Noordik doet veel om te voorkomen dat zich problemen en klachten voordoen. Er wordt bij verschillen van inzicht gezocht naar oplossingen, via gesprekken, opvang, hulp en ondersteuning. In eerste instantie wordt geprobeerd de direct betrokken mensen zelf tot een oplossing te laten komen. In veel gevallen lukt dat, maar in sommige situaties is hulp van externen (bijvoorbeeld een leerlingbegeleider of vertrouwenspersoon) nodig om mensen oplossingen te laten vinden voor hun problemen. In dit kader is een klachtenregeling van belang.

Het kan in enkele, voor onze school uitzonderlijke, gevallen voorkomen dat een probleem uitmondt in een klacht, die bij de leidinggevende moet worden ingediend. Over deze voorvallen gaat dit protocol. Het uitgangspunt daarbij is dat we alsnog proberen tot een bevredigende afwikkeling van de klacht te komen. Lukt dit niet dan zal in uiterste instantie een landelijke (externe) klachtencommissie ingeschakeld worden.

Uit het oogpunt van kwaliteitszorg en professionaliteit is het noodzakelijk dat voor het indienen, behandelen en afwikkelen van klachten, alsmede voor beroepsmogelijkheden, goede afspraken gemaakt zijn en dat deze in een heldere regeling zijn vastgelegd. Hiertoe zijn ook in de Wet op het Voortgezet Onderwijs artikelen opgenomen, in het bijzonder artikel 24b. (bijlage)

Aangezien de schoolorganisatie intussen verschillende veranderingen heeft ondergaan en voortschrijdend inzicht heeft geleid tot nieuwe opvattingen, is het noodzakelijk om deze klachtenregeling regelmatig te evalueren en zo nodig aan te passen. Onderstaand protocol is hiervan het resultaat.

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 tevredenheid te behandelen en op te lossen.

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

W. Drenth, directeur-bestuurder

## Soorten Klachten

De Landelijke Klachtencommissie onderscheidt de klachten, die daar binnen komen, in vijf categorieën:

- 1) Communicatie tussen de school en de leerling en/of ouders/verzorgers;
- 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 bestuur.

In dit (interne) klachtenprotocol wordt de indeling van klachten van de Landelijke Klachtencommissie in grote lijnen overgenomen.

<i>Klachten over beoordelingen t.a.v. examens en schoolexamens</i>
<i>Deze regeling is niet van toepassing op de gang van zaken rond examens en schoolonderzoeken. Daarvoor is een aparte geschillenregeling opgenomen in het examenreglement</i>

De klachten in deze interne klachtenprocedure worden in drie clusters verdeeld:

- A) Klachten aangaande communicatie, begeleiding en schoolbeleid (categorieën 1 en 2).
- B) Klachten aangaande agressie, geweld, discriminatie, pesten, seksuele intimidatie, seksueel misbruik en ander ongewenst gedrag (categorieën 3 en 4).
- C) Klachten betreffende de afhandeling van klachten door de school of betreffende het optreden van (een lid van) de directie of het bestuur (categorie 5).

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, dan wordt de klacht ingediend bij de (direct) leidinggevende van de aangeklaagde (een teamleider, facilitair leidinggevende, of vestigingsdirecteur). De leidinggevende neemt de klacht in behandeling. Indien ook dat niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht bij de vestigingsdirecteur van de locatie of sector worden ingediend en in laatste instantie bij de directeur-bestuurder, die in die hoedanigheid optreedt als het bevoegd gezag. Indien ook daar de klacht niet naar tevredenheid 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 vestiging heeft de school één of meer vertrouwenspersonen aangewezen. Desgewenst kunnen ook andere, door de klager gevraagde personen, als vertrouwenspersoon optreden. 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, wat is de rol van de vertrouwensinspecteur, wat is de rol van de vertrouwensarts, wat is de rol van de politie). De leidinggevende neemt de klacht in behandeling. Teamleiders melden klachten in deze categorie altijd aan de vestigingsdirecteur.

Klachten betreffende seksueel misbruik dienen altijd onverwijld gemeld te worden aan de directeur-bestuurder.

De vestigingsdirecteur meldt klachten uit deze categorieën, waarvan in redelijkheid een bredere uitstraling binnen of buiten de school kan worden verwacht, altijd aan de directeur-bestuurder. Indien de klacht de algemeen directeur-bestuurder betreft wordt de voorzitter van de Raad van Toezicht ingelicht. Voor meldingen over pesten is een anti-pestprotocol opgesteld.

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

### **Ongewenst gedrag**

Bij vragen of klachten over ongewenst gedrag (seksuele intimidatie) van medewerkers of medeleerlingen, maar ook (digitaal) pestgedrag kan een leerling zich wenden tot de schoolleiding.

Klachten betreffende seksueel misbruik dienen altijd onverwijld gemeld te worden aan de directeur-bestuurder.

Mocht er geen afdoende oplossing gevonden kunnen worden dan kan de klager zich ook wenden tot de (externe) vertrouwenspersoon van de school of de vertrouwensinspecteur.

### **Vertrouwenspersonen**

Iedereen die betrokken is (of recentelijk is geweest) bij de school (leerlingen, docenten, ouders en onderwijs ondersteunend personeel) kan bij de vertrouwenspersoon terecht met klachten over gedrag van anderen in de school dat als storend of bedreigend wordt ervaren.

De functie van de vertrouwenspersoon is er in eerste instantie op gericht de klacht bespreekbaar te maken en door middel van goede communicatie op te kunnen lossen. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Bij klachten van zeer ernstige aard is de vertrouwenspersoon verplicht het bevoegd gezag op de hoogte te stellen. Dat gebeurt altijd met medeweten van de klagende partij.

De **externe vertrouwenspersoon** van CSG het Noordik is mevrouw M. Beerlage. Zij zijn ook het externe aanspreekpunt voor personeelsleden. Beiden zijn werkzaam bij Arbodienst HumanCapitalCare. HumanCapitalCare is een onafhankelijke organisatie voor gezondheidsmanagement en arbeidsomstandigheden. Tel. 053-7504382.

### **Vertrouwensinspecteur**

Bij vragen of klachten over seksueel misbruik en seksuele intimidatie op school kan de leerling zich naast de schoolleiding of de vertrouwenspersoon ook wenden

tot de vertrouwensinspecteur. Deze is te bereiken op het Centrale Meldpunt seksueel misbruik en seksuele intimidatie, dat iedere werkdag bereikbaar is onder het telefoonnummer 0900-1113111.

### **Afhandeling van klachten**

Betrokkenen bij de school (zoals (ex-)leerlingen, ouders/ voogden/ verzorgers, personeelsleden, vrijwilligers) kunnen hun klachten dus uiten over gedragingen en beslissingen (of het uitblijven ervan) van de directeur-bestuurder en al degenen die in en voor de school werkzaam zijn of anderszins deel uitmaken van CSG het Noordik.

Het gaat hier bijvoorbeeld om klachten ten aanzien van:

- de begeleiding van leerlingen;
- onverantwoord pedagogisch handelen;
- onjuiste beoordeling van prestaties van leerlingen;
- seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten;
- seksueel misbruik
- miscommunicatie tussen ouders en school;
- verkeerd straffen, schorsen of verwijderen;
- gelijke gevallen niet gelijk behandelen;
- klachten van ouders of leerlingen over onzorgvuldig handelen;
- verkeerde houding aannemen ten opzichte van de ouders;
- verkeerde informatie verstrekken aan (gescheiden) ouders;
- onvoldoende kwaliteit van onderwijs;
- onvoldoende veiligheid op school;
- onvoldoende bepalen van beleid;
- onvoldoende zorg voor hygiëne;
- verkeerde inning van ouderbijdrage;
- aanbieden van te weinig onderwijstijd.
- .....

In de regel zullen klachten binnen de school tussen betrokkenen worden afgehandeld.

Een klager kan zich bij een klacht ook wenden tot de (externe) vertrouwenspersoon die haar/hem behulpzaam kan zijn bij een mogelijke oplossing van de klacht.

Klachten die niet tussen een klager en de direct betrokkenen worden opgelost, worden volgens artikel 2.3 van de klachtenregeling voorgelegd aan de vestigingsdirecteur of de teamleider. Als deze eerste behandeling, in de waarneming van de klager, ook niet leidt tot een bevredigende oplossing van de klacht, kan de klager zich wenden tot de vestigingsdirecteur. De vestigingsdirecteur neemt dan een beslissing. Daarnaast kan de klager zijn klacht altijd, gedurende de behandeling van de klacht door de school, voorleggen aan de klachtencommissie. De wijze waarop klachten worden afgehandeld, is vastgelegd in de Klachtenregeling van CSG Het Noordik. De Klachtenregeling is te vinden op onze website.

Ouders die een klacht indienen kunnen terecht bij de schoolleiding, maar dienen daarvoor wel een afspraak te maken. Iedere vestiging geeft in de wegwijzer aan hoe een externe klager een gesprek kan aanvragen met een docent, een teamleider of een directielid.

### **Onterechte klachten**

Het aantal rehabilitaties als gevolg van valse beschuldigingen of ongegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal klachten van scholen is volgens de cijfers van de Onderwijsinspectie klein. Maar als er sprake is van een valse beschuldiging kan dit grote gevolgen hebben. Zeker als het een beschuldiging betreft ten aanzien van seksueel overschrijdend gedrag of misbruik. De school dient de valselijk beschuldigde tenminste rehabilitatie en psychische begeleiding aan te bieden en gemaakte onkosten te vergoeden.

### **Rehabilitatie**

Rehabilitatie betekent de goede naam van de persoon in kwestie herstellen. Rehabilitatie komt in nauw overleg tussen de beschuldigde en het bevoegd gezag in stand.

Bij het behandelen van een klacht voert het bevoegd gezag gesprekken met het beschuldigd personeelslid over

- Het 'verhaal' van de vals beschuldigde
- Begrip tonen vanuit de school
- Peiling van behoefte aan rehabilitatie en/of professionele hulpverlening
- Praktische zaken zoals welke informatie wordt opgenomen in het personeelsdossier en welke vergoeding wordt aangeboden voor gemaakte onkosten, op welke wijze het personeelslid contact wenst met collega's

Indien rehabilitatie door het beschuldigd personeelslid gewenst is, worden de mogelijkheden besproken. Hieronder kunnen vallen

- Het bevoegd gezag spreekt in een personeelsbijeenkomst vertrouwen uit naar het beschuldigde personeelslid
- Er wordt namens het bevoegd gezag een brief uitgedaan naar personeelsleden en mogelijk ouders waarin het vertrouwen wordt uitgesproken
- Er wordt een bijeenkomst met leerlingen georganiseerd
- Het beschuldigde personeelslid schrijft zelf een brief aan collega's, ouders en leerlingen
- De valse beschuldiger maakt excuses. Dat kan mondeling of schriftelijk gericht aan alleen het betreffende personeelslid of aan de hele scholengemeenschap

### **Maatregelen ten de onterechte klager**

Het bevoegd gezag treft een maatregel tegen degene die de valse beschuldiging heeft geuit. Welke dat is of welke dat zijn is afhankelijk van de zwaarte van de beschuldiging.

# **Protocol Klachtenregeling CSG Het Noordik**

## **Bepalingen van het Protocol Klachtenregeling**

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1.1

School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;

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

Directeur-bestuurder: het bestuur, zoals beschreven in het Reglement voor het College van Bestuur van CSG Het Noordik

1.4

Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht, zoals beschreven in het Reglement voor de Raad van Toezicht van CSG Het Noordik;

1.5

Klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie;

1.6

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;

1.7

Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

1.8

Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;

1.9

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.

1.10

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.

1.11

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.

1.12

Schoolbeleid: het door de school ontwikkelde beleid op elk mogelijk deelgebied.

1.13

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.

1.14

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.

1.15

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.

1.16

Seksueel misbruik: zedendelicten welke hebben plaatsgevonden tussen een medewerker van de onderwijsinstelling en een minderjarige leerling, binnen of in samenhang met de schoolsituatie. Zedemisdrijven zijn:

- ontucht
- aanranding
- verkrachting
- grooming
- schennis van de eerbaarheid
- kinderporno bezitten of bekijken
- een seksuele relatie met een minderjarige

1.16

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**

2.1

Er zijn door de school aangestelde vertrouwenspersonen. De school heeft tenminste één vertrouwenspersoon per vestiging die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

De namen van deze vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd. Daarnaast kan ieder die daarvoor wordt gevraagd binnen de school, als vertrouwenspersoon optreden in de zin van dit protocol.

2.2

De directeur-bestuurder wijst de vertrouwenspersoon aan en kan beslissen de vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen.

2.3

Ieder die als vertrouwenspersoon wordt benaderd, kan, om hem moverende redenen, beslissen de klager door te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon.

2.4

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.

#### 2.5

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.

#### 2.6

Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de directie en/of directeur-bestuurder.

#### 2.7

De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de (centrale) directie te nemen besluiten.

#### 2.8

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.

#### 2.9

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur-bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Hoofdstuk 2 - Indiening en behandeling van klachten

### **Artikel 3**

Algemeen geldende punten:

#### 3.1

Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen, dus zowel (oud-)leerlingen als ouders, stagiaires en (oud-)personeel.

#### 3.2

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.

#### 3.3

Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld, tenzij de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist.

#### 3.4

Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de leidinggevende, bij wie de klacht is ingediend.

#### 3.5

Als een minderjarige leerling als beklaagde wordt aangemerkt, dan wordt/worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de leidinggevende.

#### 3.6

Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht intrekken.

#### 3.7

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.

#### 3.8

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.

#### 3.9

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.

#### 3.10

De leidinggevende bij wie de klacht in behandeling is gegeven, maakt een verslag van alle gevoerde gesprekken.

#### 3.11

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.

#### 3.12

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.

#### 3.13

De vertrouwenspersoon overlegt, als geen eenduidige vervolgstap voor handen is, in algemene zin met de verantwoordelijke vestigingsdirecteur en/of teamleider, of met de directeur-bestuurder (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.

#### 3.14

De vertrouwenspersoon komt met de klager tot een advies of een plan van aanpak. De leidinggevende, in laatste instantie de directeur-bestuurder, 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.

#### 3.15

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.

#### 3.16

Van elke schriftelijk vastgelegde klacht wordt een dossier bijgehouden door de leidinggevende. Hierin zit in ieder geval:

- Beschrijving van de klacht (en van het niveau waarop de klacht is ingediend).
- De naam van de aangeklaagde, de datum en tijd van het voorval waarover de klacht wordt ingediend.
- Eventueel de naam van de klager, tenzij strikte anonimiteit is vereist.
- De verslagen van de gevoerde gesprekken.
- 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 vestigingsdirecteur in kwestie en/of in uiterste instantie bij de directeur-bestuurder. 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 de algemeen directeur-bestuurder 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 in de bijlage.

## **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 onverwijld te melden bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder overlegt vervolgens direct met de vertrouwensinspectie. Bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit informeert het bevoegd gezag (ouders van) klager en aangeklaagde dat er aangifte wordt gedaan en doet vervolgens aangifte bij justitie of politie.

### **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 leidinggevende van de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de ingediende klacht. Na het indienen van de klacht wordt door de leidinggevende (eventueel directeur-bestuurder) 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, kan de klacht worden ingediend bij de vestigingsdirecteur in kwestie en/of in uiterste instantie bij de directeur-bestuurder. 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 van de directeur-bestuurder 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 in de bijlage.

#### **Klachten betreffende de afhandeling van klachten door de school of betreffende het optreden van de directeur-bestuurder**

#### **Artikel 17**

Een klacht betreffende het optreden van de directeur-bestuurder wordt ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de artikelen 5 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. Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld in de bijlage.

#### **Rol van de Raad van Toezicht bij de behandeling van klachten**

#### **Artikel 18**

De Raad van Toezicht is geen partij bij de afhandeling van klachten. Uitsluitend als artikel 17 van toepassing is, zal de Raad van Toezicht een klacht in behandeling nemen. Daarbij zal dan te allen tijde advies ingewonnen worden bij Verus (de Besturenraad).

## Hoofdstuk 3 - Landelijke (externe) klachtencommissie

### **Artikel 19**

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 in de bijlage.

## Hoofdstuk 4 - Slotbepalingen

### **Openbaarheid**

#### **Artikel 20**

20.1

De directeur-bestuurder legt dit protocol op elke locatie van de school ter inzage.

20.2

De directeur-bestuurder stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit protocol.

### **Evaluatie**

#### **Artikel 21**

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

### **Wijziging van het protocol**

#### **Artikel 22**

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

### **Overige bepalingen**

#### **Artikel 23**

23.1

In gevallen van waarin dit protocol niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

23.2.

Dit protocol kan worden aangehaald als "Protocol Klachtenbehandeling CSG Het Noordik".

23.3

Dit protocol treedt in werking per 1 augustus 2016



## BIJLAGE

### Overzicht adressen

1)

Klachtenmelding en bespreking met personeelsleden of klachtenmelding en bespreking met teamleiders en interne vertrouwenspersonen via:

a) CSG Het Noordik - vestiging Noordikslaan

Postbus 541

7600 AM Almelo

Telefoon: 0546-484848

e-mail: [Noordikslaan@noordik.nl](mailto: Noordikslaan@noordik.nl)

bezoekadres: Noordikslaan 68, 7602 CG Almelo

b) CSG Het Noordik - vestiging Van Renneslaan

Postbus 541

7600 AM Almelo

Telefoon: 0546-819889

e-mail: [vanrenneslaan@noordik.nl](mailto: vanrenneslaan@noordik.nl)

bezoekadres: C. van Renneslaan 37, 7604 KV Almelo

c) CSG Het Noordik - vestiging Vriezenveen

Postbus 541

7600 AM Almelo

Telefoon: 0546-561870

e-mail: [vriezenveen@noordik.nl](mailto: vriezenveen@noordik.nl)

bezoekadres: Krijgerstraat 7, 7671 XW Vriezenveen

d) CSG Het Noordik - vestiging Vroomshoop

Postbus 541

7600 AM Almelo

Telefoon: 0546-484848

e-mail: [vroomshoop@noordik.nl](mailto: vroomshoop@noordik.nl)

bezoekadres: Linderflieer 24, 7681 ZM Vroomshoop

d) CSG Het Noordik – stafbureau

Postbus 541

7600 AM Almelo

Telefoon: 0546-581440

e-mail: [bestuurssecretariaat@noordik.nl](mailto: bestuurssecretariaat@noordik.nl)

bezoekadres: Ootmarsumsestraat 73, 7602 JR Almelo

2)

Klachtenmelding en bespreking met vestigingsdirecteuren, directeur-bestuurder en/of Raad van Toezicht via het stafbureau (zie hierboven)

3)  
Klachtenmelding en bespreking met de externe vertrouwenspersoon van  
HumanCapitalCare via:

HumanCapitalCare  
Mevrouw M. Beerlage  
Tel.: 053-7594363

4)  
Klachtenmelding bij de Klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies  
voor het bijzonder onderwijs

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
telefoon 070-3861697  
e-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
website: [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)