

Klachtenregeling Atheneum College Hageveld



Het bevoegd gezag van College Hageveld

gelet op de bepalingen van de Wet op voortgezet onderwijs,

en met instemming van de medezeggenschapsraad verkregen op 23 november 2020

heeft op 2 december 2020 de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Inleiding

Waar mensen met elkaar samenwerken, worden fouten gemaakt en komen verwachtingen soms niet uit. De klachtenregeling heeft als doel een goede, zorgvuldige en transparante klachtbehandeling te waarborgen door de bijbehorende procedures en de rechten en plichten van leerlingen, ouders en medewerkers (klager), aangeklaagde (verweerder) en de schoolorganisatie (de klachtbehandelaar) te beschrijven om een veilig schoolklimaat te bewerkstelligen.

In deze klachtenregeling komen eerst de soorten klachten aan bod. Daarna wordt de interne klachtenregeling, de externe klachtenregeling en de rol van de vertrouwenspersoon beschreven. De klachtenregeling sluit af met slotbepalingen en contactgegevens. Aan het einde van het document is een begrippenlijst opgenomen.

Soorten klachten

Atheneum College Hageveld maakt onderscheid tussen de volgende klachten:

1. Algemene klachten: hiervoor geldt de interne klachtenregeling en de externe klachtenregeling, die onderstaand uiteengezet worden.
2. Klachten die verband houden met ongewenste omgangsvormen:
 - (seksuele) intimidatie
 - agressie en geweld
 - discriminatie
 - pesten
 - radicalisering

Leerlingen en/of ouders kunnen zich wenden tot de interne vertrouwenspersoon.

Medewerkers kunnen terecht bij de interne of externe vertrouwenspersoon.

De interne klachtenregeling

Het instellen van een klachtenregeling is bedoeld om naast ouders en leerlingen, elk lid van de schoolorganisatie de mogelijkheid te geven een klacht in te dienen over algemeen onderwijskundige of organisatorisch zaken, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie of radicalisering.

Bij problemen of onvrede wordt in principe eerst contact gezocht met de betrokkene zoals een vakdocent of mentor. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan zijn de teamleider of één van de conrectoren de aangewezen personen om te bemiddelen. Alle gesprekken en contacten zijn erop gericht om tot een oplossing te komen.

Mochten partijen er samen niet uitkomen, dan wordt een schriftelijke klacht ingediend bij de schoolleiding. Dit gebeurt binnen zes weken na het plaats vinden van het laatste gesprek waarin het geconstateerde probleem of gevoelde onvrede onopgelost is gebleven. Indien de klacht betrekking heeft op de rector-bestuurder kan een klacht worden ingediend bij het toezichthoudend bestuur van de school.

De schriftelijke klacht dient in elk geval te bevatten:

- de naam en adres van de klager;
- de naam en adres van de aangeklaagde;
- de datum waarop de klacht wordt ingediend;
- de omschrijving van de klacht;

Binnen twee werkdagen wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Klachten worden binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Atheneum College Hageveld streeft er naar de klacht zorgvuldig en naar behoren af te handelen. Hieronder wordt verstaan dat er indien nodig voldoende informatie wordt ingewonnen van derden en/of nadere informatie wordt gevraagd bij de klager. Bij afhandeling van de klacht wordt schriftelijke voldoende informatie vertrekt aan de klager.

De schoolleiding is ertoe gehouden schriftelijke klachten te registreren. Eenmaal per jaar rapporteert de schoolleiding de afhandeling van klachten aan de inspectie en de MR.

Als de klager van mening is dat de klacht niet behandeld is conform bovengenoemde punten, kan de klager zich wenden tot de rector-bestuurder. Indien de rector-bestuurder van mening is dat de klacht niet zonder het advies van een externe klachtencommissie kan worden afgehandeld, wordt de klager verwezen naar de Landelijke Klachtencommissie. Zie hiervoor onderstaande externe regeling.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, treedt de externe klachtenregeling in werking. De klager kan er ook voor kiezen de kwestie voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie.

Externe klachtenregeling

De externe klachtenregeling houdt in dat een klacht wordt ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie. Atheneum College Hageveld is aangesloten bij de vereniging voor katholiek en christelijk onderwijs, Verus. In de geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) werken klachtencommissies samen. De te volgen procedure bij het gebruik maken van de externe klachtenregeling wordt uitgelegd via bijgaande link.

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/procedure-klachtencommissies>

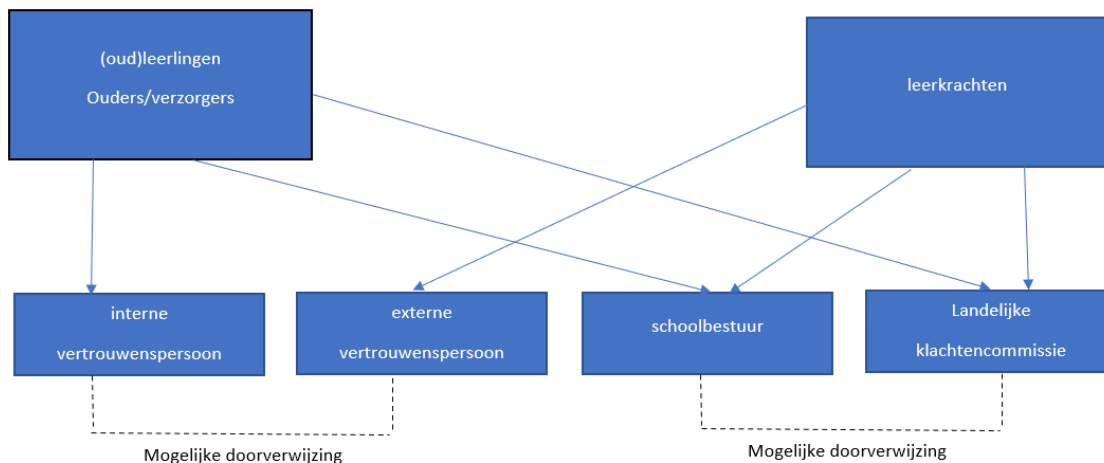
Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie deelt de rector-bestuurder aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel van de klachtencommissie gegrond wordt verklaard. Er wordt aangegeven of en welke maatregelen worden genomen. Deze mededeling gaat vergezeld van het oorspronkelijke advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende overwegingen zich daartegen verzetten. De beslissing wordt door de rector-bestuurder niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren tegen de voorgenomen beslissing door de rector-bestuurder.

De termijn van vier weken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging wordt met redenen omkleed gemeld aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

Als de rector-bestuurder besluit andere maatregelen te nemen dan geadviseerd door de klachtencommissie, dient dit door de rector-bestuurder onder opgave van redenen aan de commissie te worden medegedeeld.

Stroomschema: waar kan ik naar toe met mijn klacht?

De klachtenregeling van Atheneum College Hageveld is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen leerlingen, ouders, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze Klachtenregeling. De mogelijkheden waar men een klacht - die uit de Klachtenregeling voortvloeit - kan neerleggen, zijn in dit schema weergegeven. Voor de verantwoordelijkheden en taken van de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon, het schoolbestuur en de Landelijke Klachtencommissie en de indiening en behandeling van een klacht wordt verwezen naar de integrale tekst van Klachtenregeling.



De interne vertrouwenspersoon

Klachten met betrekking tot (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering gaan bij voorkeur via de procedure zoals bij algemene klachten vermeld maar kunnen ook bij de interne vertrouwenspersoon worden ingediend.

De namen van de interne vertrouwenspersonen staan vermeld in de schoolgids en aan het einde van dit document.

Atheneum College Hageveld is wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur bij een vermoeden van seksueel misbruik van een leerkracht jegens een minderjarige.

Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is op de school ten minste één interne vertrouwenspersoon voor leerlingen.
2. Taken en verantwoordelijkheden van de interne vertrouwenspersoon zijn beschreven in bijlage 1 van deze klachtenregeling.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon.
4. Het bevoegd gezag draagt zorg voor laagdrempelige bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon.
5. Het bevoegd gezag zorgt voor faciliteiten voor de interne vertrouwenspersoon om zich te professionaliseren met betrekking tot de taken.
6. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hem/haar in die hoedanigheid ter kennis komen. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de klager (of diens ouders), de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.

De externe vertrouwenspersoon

Aanstelling en taak externe vertrouwenspersoon voor medewerkers

1. Het bevoegd gezag beschikt over één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten voor medewerkers.
2. De overige taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de externe vertrouwenspersoon zijn beschreven in bijlage 2 van deze Klachtenregeling.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of via schoolinterne klachtbehandeling een oplossing kan worden bereikt.
5. De externe vertrouwenspersoon gaat na of via bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, of dat de kwestie aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag en/of bij de

klachtencommissie. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

6. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
8. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hem/haar in die hoedanigheid ter kennis komen, tenzij er sprake is van een strafbaar feit. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de klagster, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Slotbepalingen

- De schoolleiding zorgt ervoor dat niemand binnen de school in zijn/haar positie wordt geschaad doordat hij/zij als klager, interne vertrouwenspersoon, externe vertrouwenspersoon of door de klachtencommissie als gehoord persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals in deze klachtenregeling neergelegd. Alle betrokken personen worden op hun geheimhoudingsplicht gewezen.
- Als het uitoefenen van de functie van de interne vertrouwenspersoon conflicten veroorzaakt tussen personen die bij de klacht zijn betrokken, dan dient de rector-bestuurder een passende maatregel in overleg met de externe vertrouwenspersoon te treffen.
- De schoolleiding draagt zorg voor publicatie van deze klachtenregeling op de website van Atheneum College Hageveld.
- De schoolleiding stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- Deze klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door de rector-bestuurder, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad.
- Deze regeling kan door de rector-bestuurder worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de interne vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van het instemmingsrecht van de medezeggenschapsraad. Tussentijds volgt bijstelling indien nodig.
- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de rector-bestuurder.
- Deze regeling kan worden geciteerd als klachtenregeling Hageveld.

Deze klachtenregeling is vastgesteld in december 2020

Contactgegevens

Rector-bestuurder

Atheneum College Hageveld
Liesbeth Hans
Hageveld 15
2102 LM Heemstede
lhans@hageveld.nl
023-5100100

Contactpersoon algemene klachten

Erikhoffman
ehoffman@hageveld.nl

Interne counselors/vertrouwenspersonen

Margje Dessing: Mdessing@hageveld.nl
Nout Heetvelt: Nheetvelt@hageveld.nl

Externe counselors/vertrouwenspersoon medewerkers

Bernadette Hes-Boots: bernadettehes@gmail.com

Landelijke klachtencommissie

Geschillencommissies bijzonder onderwijs (GCBO)
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
info@gcbo.nl
070 3861697

Vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs

0900-1113111

Begrippenlijst

(Seksuele) intimidatie: onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en 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 betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Agressie, geweld en pesten: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen – bedoeld of onbedoeld – die zijn gericht op, dan wel waar sprake is van, geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep van personen, deel uitmakend van Atheneum College Hageveld.

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.

Radicalisering: ideeën en gedachten waarin geweld wordt toegestaan om ingrijpende veranderingen in de samenleving door te voeren of waaruit de bereidheid volgt geweld te gebruiken om deze doelen te bereiken.

Contactpersoon algemene klachten: een daartoe door het bevoegd gezag aangewezen functionaris, die op College Hageveld algemene klachten van onderwijskundige of onderwijsorganisatorische aard in ontvangst neemt en kla(a)g(st)er adviseert in de te ondernemen stappen. De naam van de contactpersoon wordt in de schoolgids gepubliceerd.

Kla(a)g(st)er: een leerling, een oud-leerling tot één jaar na het verlaten van de school, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het onderwijzend personeel of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de schoolleiding, een lid van het bevoegd gezag, een gastdocent, een lid van het schoonmaakpersoneel, conciërges, stagiaires, iemand betrokken bij stageplaatsen, ouders/verzorgers van een minderjarige, vrijwilligers en personen ingehuurd voor excursies, cursussen en andere bij de schoolorganisatie betrokkenen, die een klacht heeft ingediend.

Klacht: een formeel schriftelijk ingediende klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. Een klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. In het laatste geval wordt een begrenzingstermijn van vijf jaar gehanteerd.

Klachtencommissie: Atheneum College Hageveld is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie van Verus

Rector-bestuurder: het bevoegd gezag van Atheneum College Hageveld.

Schoolleiding: de rector-bestuurder en de twee conrectoren.

School: een instelling als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs, i.c. Atheneum College Hageveld.

Interne vertrouwenspersoon: een daartoe door het bevoegd gezag aangewezen interne functionaris voor leerlingen met klachten over (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie of radicalisering. De namen van de vertrouwenspersonen staan vermeld in de schoolgids.

Externe vertrouwenspersoon: een daartoe door het bevoegd gezag aangewezen externe persoon voor medewerkers met klachten over (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en radicalisering. De naam van de vertrouwenspersonen staat vermeld in de schoolgids.

BIJLAGE 1

Taken/verantwoordelijkheden interne vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. de eerste opvang van en ondersteuning aan de leerling (of diens ouders) die geconfronteerd wordt met (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en radicalisering;
- b. te beoordelen of de klacht doorgeleid moet worden naar de externe vertrouwenspersoon, directie of anderszins kan worden opgelost;
- c. bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;
- d. de leerling en/of diens ouders indien gewenst te begeleiden bij het melden van de klacht;

- e. nazorg te bieden aan desbetreffende leerling als de klacht is afgehandeld;
- f. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de kla(a)g(st)er te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie; (zie ook de meldplicht);
- g. het onderhouden van contacten met de kla(a)g(st)er om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de kla(a)g(st)er en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen;

Bijlage 2

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden externe vertrouwenspersoon voor medewerkers

De externe vertrouwenspersoon is deskundig op het gebied van de problematiek rondom machtsmisbruik, te weten: (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie en radicalisering.

De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. de kla(a)g(st)er bij te staan en van advies te dienen;
- b. voor zover nodig en gewenst, betrokkene(n) te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
- c. met instemming van de kla(a)g(st)er door bemiddeling te zoeken naar een oplossing van gesignaleerde problemen;
- d. de kla(a)g(st)er op zijn/haar verzoek te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
- e. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de kla(a)g(st)er te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie;
- f. het onderhouden van contacten met de kla(a)g(st)er om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de kla(a)g(st)er en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
- g. het gevraagd en ongevraagd adviseren aan het bevoegd gezag over een beleid inzake bestrijding en preventie van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en radicalisering (in het onderwijs).
- h. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de betrokken kla(a)g(st)er.
- i. Zodra de externe vertrouwenspersoon de klacht als afgehandeld beschouwt, deelt zij dat aan de kla(a)g(st)er en de verweerder mede.

De externe vertrouwenspersoon beschikt over de volgende bevoegdheden:

- a. het recht om met personeelsleden, leerlingen, het bevoegd gezag en andere betrokkenen van de (onderwijs)instelling gesprekken te voeren;
- b. het recht op raadplegen van deskundigen;
- c. het recht op toegang tot alle afdelingen van de (onderwijs)instelling;
- d. het recht op inzage in relevante documenten;
- e. het recht op aanwezigheid tijdens een zitting van de klachtencommissie, ter ondersteuning van de kla(a)g(st)er;
- f. het recht om het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent te voeren beleid en te treffen maatregelen inzake preventie en bestrijding van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en radicalisering.