

# Klachtenregeling PROO

Vanuit de klankbordgroep ingebracht in het BOD	25 januari 2024
Ter instemming voorgelegd aan de GMR	7 februari 2024
Evaluatie en herziening	Februari 2025

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Begripsbepaling .....	3
3. Taakomschrijvingen .....	6
3.1 Intern Vertrouwenspersoon .....	6
3.2 Extern vertrouwenspersoon .....	7
3.3 Klachtencommissie .....	8
4. Klachtenprocedure .....	9
5. Kosten .....	11
6. Openbaarheid en communicatie .....	11
7. Evaluatie .....	11
8. Wijziging van het reglement .....	11
9. Ten slotte .....	11
BIJLAGE I Contactpersonen m.b.t. klachtenprocedure.....	12
BIJLAGE II Stroomschema klachtenprocedure voor de klager.....	13

# 1. Inleiding

In het kader van de Wet op het Primair Onderwijs heeft PROOLeiden-Leiderdorp een klachtenregeling opgesteld en vastgesteld.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding naar tevredenheid worden afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Deze regeling is van toepassing als men met zijn klacht nergens anders terecht kan.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de volgende gebieden:

- Agressie en geweld
- Discriminatie
- Pesten
- Seksuele intimidatie
- Overige klachten

Expliciet wordt gemeld dat bij een vermoeden van een zedenmisdrijf er een aangifte- en meldingsplicht geldt.

**In bijlage I zijn belangrijke contactgegevens opgenomen behorende bij deze klachtenregeling.**

## 2. Begripsbepaling

In deze regeling worden de volgende begrippen gehanteerd.

### ***Aangeklaagde***

Een lid van het onderwijzend of ondersteunend personeel, een student, een stagiaire, een lid van de directie, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, een (ex-) leerling, de ouders/verzorgers/voogd van een minderjarige (ex-) leerling of iemand die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend. De aangeklaagde heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

### ***Agressie en geweld***

Verbale en fysieke uitingen gericht tegen leerlingen en personeel, waardoor zij zich aangevallen voelen.

### ***Beslissing volgend op rapport/advies***

Volgend op het rapport/advies van de klachtencommissie besluit het bevoegd gezag of zij de klacht gegrond beschouwen en/of welke maatregelen er genomen zullen worden.

### ***Bevoegd gezag***

De bestuurder van PROOLeiden-Leiderdorp oefent het bevoegd gezag van de stichting uit.

### ***Discriminatie***

Iedere uiting in woord of geschrift van een persoon of een groep van personen binnen de school waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste beledigingen of grievend handelen jegens anderen. Deze uitingen kunnen betrekking hebben op godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, sociaal economische positie, intelligentie, onderwijsdeelname, kleding of op welk terrein dan ook. Discrimineren kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk, via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.

### ***Extern vertrouwenspersoon***

De door het bevoegd gezag aangestelde persoon, die de klager adviseert en zo nodig begeleidt bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

### ***Informatie en geheimhouding***

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

### ***Intern Vertrouwenspersoon***

De persoon, binnen een school, die als eerste aanspreekpunt functioneert voor personen die klachten hebben.

### ***Klacht***

Heeft betrekking op ongewenst gedrag van een aangeklaagde richting een klager. Een klacht wordt pas als een officiële klacht gezien wanneer deze schriftelijk en ten minste is voorzien van de naam en adres van de klager, de naam van de verweerder, een omschrijving van de klacht en dagtekening en ondertekening is ontvangen door de klachtencommissie. De aanleiding tot de klacht mag op het moment van indienen niet langer geleden zijn dan één jaar, tenzij de klachtencommissie gemotiveerd anders bepaalt. Indien de klacht niet schriftelijk en volgens het gestelde is ingediend krijgt de klager twee weken de tijd om dit alsnog op voorgeschreven wijze te doen. Indien niet voldaan is aan het gestelde kan de klacht niet-ontvankelijk verklaard worden. Dit dient dan aan alle betrokkenen te worden gemeld. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag gemotiveerd anders beslist.

### ***Klachtencommissie***

PROOLEiden-Leiderdorp is aangesloten bij de klachtencommissie Onderwijsgeschillen. De klachtencommissie is belast met het onderzoeken van bij hun ingediende klachten en de rapportage en advisering hieromtrent aan het bevoegd gezag.

### ***Klager***

Een ieder die deel uitmaakt of deel uitmaakte van de schoolgemeenschap - waaronder een (ex-) leerling, de ouders/verzorgers/voogd van een minderjarige (ex-)leerling, een student, een stagiair, een lid van het onderwijsgevend of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school - die meent geconfronteerd te zijn met seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie of problematiek van overige aard en hiermee bij de interne en/of de externe vertrouwenspersoon is geweest of hierover een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie. De klager neemt de centrale positie in binnen deze procedure. Hij/zij bepaalt van stap tot stap of en hoe wordt verder gegaan. De klager heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

### ***Personeelsleden***

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent onderzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor het bevoegd gezag.

### ***Pesten***

Het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke mishandeling door één of meerdere individuen op een persoon, die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Bij pesten is de macht ongelijk verdeeld. Pesten heeft negatieve gevolgen voor het slachtoffer. Deze mag niet voor zichzelf opkomen noch zich verweren. Doet hij dit wel, kan dit voor de pester(s) een reden zijn om hem nog harder aan te pakken. Pesten kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.

### ***Proces-verbaal klachtencommissie***

Het verslag van de hoorzitting die door de klachtencommissie Onderwijsgeschillen wordt belegd met als doel te beoordelen of een klacht gegrond is.

### ***Rapport/advies klachtencommissie***

Na een vooronderzoek en een hoorzitting, stelt de klachtencommissie een beargumenteerd oordeel op betreffende de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel kan voorzien worden van een advies over de te treffen maatregelen.

### ***Seksuele intimidatie***

Handelingen, gedragingen en/of uitingen die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden en die door degene op wie ze zijn gericht of in geval het een minderjarige leerling betreft ook door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenste, eenzijdige en/of dwangmatige seksueel getinte aandacht worden aangemerkt. Ongewenst zijn in ieder geval handtastelijkheden, voortdurende op- en aanmerkingen, grappen of gebaren en ongepaste toenaderingspogingen. Ook bepaalde manieren van kijken kunnen als te intiem en ongewenst worden beschouwd. Seksuele intimidatie kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via e-mail, SMS-jes , app of sociale media plaatsvinden.

## 3. Taakomschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt de taakbeschrijving gegeven van de intern en de extern vertrouwenspersoon.

### 3.1 Intern Vertrouwenspersoon

#### **Algemeen:**

De intern vertrouwenspersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en medewerkers bij klachten over de schoolsituatie. Deze klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over (cyber)pesten, intimidatie, roddels, discriminatie, agressie. Leerlingen, ouders of leerkrachten kunnen de intern vertrouwenspersoon aanspreken als ze er op eigen kracht niet uitkomen. Op iedere school is minimaal één intern vertrouwenspersoon aangesteld.

#### **Taken bij leerlingen die klachten hebben**

De intern vertrouwenspersoon:

- biedt een luisterend oor en geeft de leerling ruimte om zijn/haar hart te luchten;
- checkt welke stappen de leerling zelf al heeft gezet en geeft aan welke stappen misschien nog gezet kunnen worden;
- helpt zo nodig bij het zetten van vervolgstappen;
- treedt zo nodig op als gespreksleider bij een gesprek tussen de leerling en andere leerlingen en/of de leerkracht;
- checkt of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

#### **Taken bij ouders die klachten hebben**

De intern vertrouwenspersoon:

- biedt een luisterend oor en geeft de ouder ruimte om zijn/haar hart te luchten;
- checkt welke stappen de ouder zelf al heeft gezet en geeft waar nodig aan welke stappen nog gezet kunnen worden;
- in geval de vertrouwenspersoon zelf ook ouder is, dan kan hij/zij aanbieden aanwezig te zijn bij een eventueel gesprek met een leerkracht en/of directeur;
- wijst de ouder op de te volgen formele klachtenprocedure;
- verwijst zo nodig door naar de externe vertrouwenspersoon van de GGD;
- checkt of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

#### **Taken bij collega-leerkrachten die klachten hebben**

De intern vertrouwenspersoon:

- biedt een luisterend oor en geeft de collega ruimte om zijn/haar hart te luchten;
- checkt welke stappen de collega zelf al heeft gezet en geeft waar nodig aan welke stappen nog gezet kunnen worden;
- wijst de leerkracht op de te volgen formele klachtenprocedure;
- verwijst zo nodig door de externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, deze kan adviseren m.b.t. verdere mogelijke stappen;
- checkt of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

### **Algemene taken**

De intern vertrouwenspersoon:

- draagt er zorg voor dat er jaarlijks in het team over de taak van de vertrouwenspersonen wordt gesproken;
- draagt er zorg voor dat jaarlijks alle leerlingen en ouders worden geïnformeerd over de klachtenprocedure;
- maakt actief deel uit van de groep van vertrouwenspersonen van PROOLEiden-Leiderdorp.
- is het aanspreekpunt voor pesten.
- neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij/zij in deze hoedanigheid verneemt.

### **Competenties**

De intern vertrouwenspersoon:

- is op de hoogte van de actuele klachtenprocedure;
- moet letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn;
- kan vertrouwelijk met informatie omgaan;
- heeft een invoelend vermogen;
- is in staat elke klacht serieus te nemen;
- verstaat signalen van kinderen;
- kan goed communiceren met zowel kinderen als volwassenen;
- geniet het vertrouwen van alle betrokkenen;
- heeft kennis van de procedure;
- kent de grenzen binnen zijn/haar taak als vertrouwenspersoon.

## **3.2 Extern vertrouwenspersoon**

De extern vertrouwenspersoon is onafhankelijk en wordt aangesteld door de bestuurder. De bestuurder kan de overeenkomst met de externe vertrouwenspersoon beëindigen als deze niet voldoet aan het gestelde in de taakomschrijving. PROOLEiden-Leiderdorp beschikt over twee onafhankelijke vertrouwenspersonen: één voor leerlingen en hun ouders/verzorgers, één voor medewerkers.

### **Taakomschrijving**

De externe vertrouwenspersoon:

- gaat na of door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde een oplossing kan worden bereikt;
- gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent zo nodig bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- neemt, met instemming van de klager, contact op met ouders, verzorgers wanneer een minderjarige (ex-) leerling optreedt als klager;
- kan indien hem/haar slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, in specifieke situaties een signaal uitbrengen aan het bevoegd gezag, die dit zo nodig kan laten onderzoeken door de klachtencommissie;
- verwijst de klager eventueel naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;

- geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag inzake klachtafhandeling;
- is levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in de hoedanigheid als onafhankelijke vertrouwenspersoon verneemt. Deze geheimhoudingsplicht kan in ernstige situaties onder strikte voorwaarden doorbroken worden ten aanzien van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie wanneer bij deze organen een klacht is ingediend;
- brengt jaarlijks schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van zijn/haar werkzaamheden aan de bestuurder.

### 3.3 Klachtencommissie

PROOLEiden-Leiderdorp is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie Onderwijsgeschillen. Deze commissie waarborgt de onafhankelijkheid van de commissie. Eens in de vier jaar wordt de overeenkomst met de commissie geëvalueerd.

#### **Taakomschrijving**

De klachtencommissie:

- is belast met het onderzoeken van officiële klachten;
- dient op de ingediende klacht de datum van ontvangst aan te tekenen;
- dient binnen vijf werkdagen en schriftelijk het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde mede te delen dat zij een klacht onderzoekt;
  - is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bevoegd gezag over de: (on-)gegrondheid van een klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - en overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten aangaande de klachtenafhandeling;
- brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

De leden van de klachtencommissie zijn levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in de hoedanigheid als leden van de klachtencommissie vernemen. Deze plicht geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, politie/justitie en ten aanzien van klager, aangeklaagde en raadslieden van de partijen. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de functie.

## 4. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bestaat uit verschillende stappen. Deze stappen zijn in bijlage II zo goed mogelijk weergegeven in een stroomschema. Deze stappen dienen bij voorkeur gevolgd te worden. In specifieke gevallen kan een klager er echter voor kiezen om van één of meer van deze stappen of van de volgorde af te wijken. (In dat geval wordt afgeweken van het stroomschema van Bijlage II). Te denken valt bijvoorbeeld aan ernstige situaties waarbij het overduidelijk is dat het bestuur direct ingeschakeld moet worden.

Het devies in het algemeen is om tenminste eerst een intern vertrouwenspersoon of extern vertrouwenspersoon te raadplegen voordat afgeweken wordt van de stappen die hieronder worden genoemd.

### **Eerste Stap:**

Een klager gaat met zijn/haar klacht naar de beklagde teneinde een oplossing van de klacht te bewerkstelligen.

### **Tweede stap:**

Een klager gaat met zijn/haar klacht naar de leidinggevende van de beklagde nadat hij/zij geprobeerd heeft deze rechtstreeks met de beklagde te bespreken. In samenspraak met de leidinggevende zal gezocht worden naar een oplossing van de klacht. Is de klager een ouder, dan kan hij/zij zich richten tot de betreffende directeur van de school. Als het een klacht over een leidinggevende betreft, dan kan klager met de leidinggevende van deze persoon spreken.

### **Derde stap:**

Een klager kan met zijn/haar klacht naar de intern vertrouwenspersoon nadat hij/zij heeft geprobeerd om hulp c.q. advies te krijgen van de (direct) leidinggevende (of directeur) en hier niet of onvoldoende in is geslaagd. Ook kan een klager aan de intern vertrouwenspersoon advies vragen hoe hij/zij een gesprek met de leidinggevende (of directeur) dan wel de aangeklaagde kan aangaan.

### **Vierde stap:**

Na consultatie van de intern vertrouwenspersoon, kan de klager naar de externe vertrouwenspersoon als de klacht nog niet naar tevredenheid is opgelost.

### **Vijfde stap**

Na consultatie en/of bemiddeling van de extern vertrouwenspersoon kan de klager:

- A. naar het bevoegd gezag.
- B. naar de klachtencommissie.

Een klacht moet schriftelijk en ondertekend ingediend worden en moet ten minste de volgende punten bevatten:

- een omschrijving van de klacht, de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft en de gronden waarop deze berust;
- de naam en het correspondentieadres van de klager;
- de naam en functie van de verweerder;
- de dagtekening en ondertekening.

A: Indien de klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag, zal de bestuurder/de bestuurssecretaris namens deze:

- binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging verzenden;
- binnen 2 weken een gesprek initiëren;
- na 4 weken een reactie terugkoppelen en/of een voorstel tot een oplossing aandragen.

De klacht kan per mail of per post worden ingediend.

Mail: [mail@prooleiden.nl](mailto:mail@prooleiden.nl)

Postadres PROOLEiden-Leiderdorp: Elisabethhof 17, 2353 EW, Leiderdorp

B: Indien de klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie dan gaat het reglement landelijke klachtencommissie Onderwijsgeschillen in werking. In bijlage II vindt u een duidelijke uitleg van de te nemen stappen.

### **Zesde stap**

Indien bij de vijfde stap voor route B is gekozen, neemt het bevoegd gezag een besluit op basis van het advies/rapport van de klachtencommissie.

## 5. Kosten

De kosten die verbonden zijn de activiteiten voortvloeiende uit deze klachtenregeling (bijvoorbeeld de aansluiting bij de klachtencommissie Onderwijsgeschillen, mogelijke proceskosten, e.d.) worden door stichting PROOLEiden-Leiderdorp betaald.

## 6. Openbaarheid en communicatie

- Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op de website van PROOLEiden-Leiderdorp.
- Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids van iedere school.

## 7. Evaluatie

Deze regeling wordt uiterlijk vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd en vervolgens iedere vier jaar geëvalueerd en desgewenst bijgesteld.

## 8. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

## 9. Ten slotte

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

In het sociaal veiligheidsbeleid van PROOLEiden-Leiderdorp wordt verwezen naar de klachtenregeling.

Bijlagen

I Contactpersonen m.b.t. de klachtenprocedure

II Stroomschema klachtenprocedure

## BIJLAGE I Contactpersonen m.b.t. klachtenprocedure

- **Externe vertrouwenspersoon voor leerlingen en hun ouders/verzorgers:**

Hecht GGD Hollands Midden, Secretariaat Jeugdgezondheidszorg

Telefoon: 088 - 308 33 42

E-mail: [externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl)

*Informatie voor de melder:*

Graag uw naam, de naam van de school en uw telefoonnummer vermelden. De situatie kunt u beter niet omschrijven in de mail of via het algemene telefoonnummer. Dit is in verband met uw privacy. Één van de vertrouwenspersonen zal u terugbellen om de situatie te bespreken en advies te geven.

- **Externe vertrouwenspersoon voor medewerkers**

1801 Jeugd en Onderwijsadvies

Cissy van Eede

Telefoon: 088-1801607

E-mail: [c.vaneede@1801.nl](mailto:c.vaneede@1801.nl)

Werkdagen: maandag, woensdag en donderdag

Er is tevens de mogelijkheid te mailen naar [info@onderwijsadvies.nl](mailto:info@onderwijsadvies.nl)

- **Landelijke klachtencommissie van Onderwijsgeschillen**

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 9590

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Website: <https://onderwijsgeschillen.nl/>

Het reglement van de Landelijke klachtencommissie van is te vinden via onderstaande link:

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

- **De Vertrouwensinspecteur:**

Telefoon voor leerlingen en hun ouders/verzorgers: 0900 -111 3 111 (werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur)

Website: [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

## BIJLAGE II Stroomschema klachtenprocedure voor de klager

N.B. In specifieke situaties kunnen stappen vervallen en/of van de volgorde van het stroomschema afgeweken worden (zie hierboven onder 4.)

