

Klachten- procedure

Hoe gaan we binnen Ronduit om met klachten
en andere problemen?

Kenmerk 2023-N044aMM

Datum: 23 mei 2019 / laatste aanpassing 11 maart 2022

Behandeld door: M. Meijer

Vastgesteld Kerngroep HRM >>

Informatie DO >>

Informatie GMR op >>

Informatie RvT op >>



Ronduit

Inleiding

Ronduit werkt al jaren met een structuur voor de afhandeling van problemen en klachten. In zijn algemeenheid worden de klachten naar tevredenheid afgehandeld. Gebleken is echter dat de routing van de klachten niet bij iedereen even duidelijk is. Dit betekende o.a. dat veel klachten rechtstreeks bij het bestuursbureau terecht kwamen.

In deze notitie is daarom een klachtenregeling voor de school opgenomen, met daarin een stroomschema. In het stroomschema staat een route opgenomen voor afhandeling van problemen en klachten **voordat** deze terechtkomen bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Alle scholen van Ronduit zijn aangesloten bij de LKC.

Het uitgangspunt van Ronduit is dat de klachten en problemen worden zoveel mogelijk op de plek waar ze ontstaan zijn, worden opgelost. Zie verder het stroomschema voor de juiste route.

Verder is in deze notitie aandacht geschonken aan het beschrijven van de taken en bevoegdheden van de verschillende functionarissen die betrokken zijn bij de afhandeling van problemen en klachten binnen Ronduit.

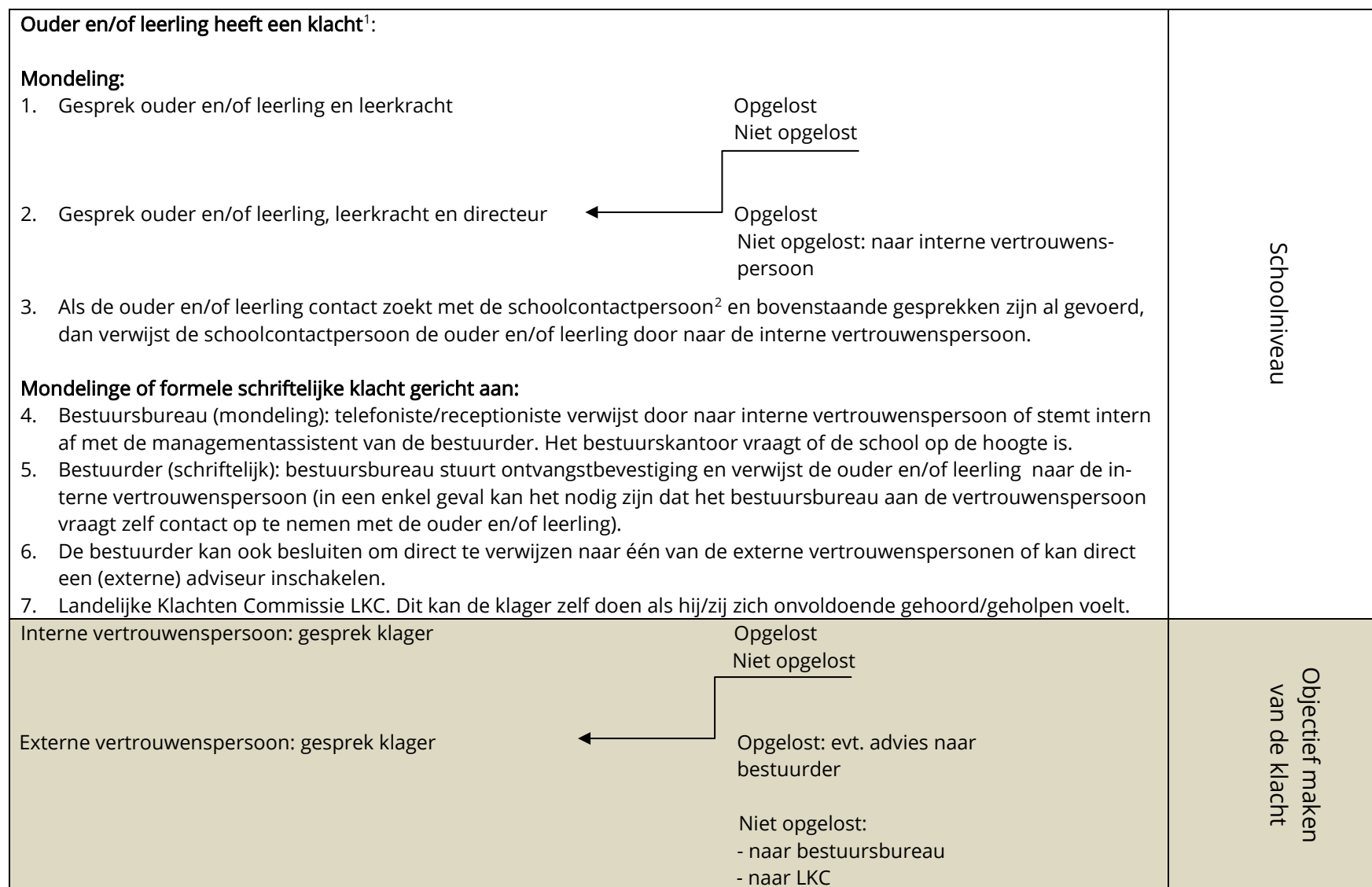
Deze functionarissen zijn:

- **Schoolcontactpersonen:** iedere school heeft een schoolcontactpersoon.
- **Vier interne vertrouwenspersonen**
- **Twee externe vertrouwenspersonen**

De groep interne en externe vertrouwenspersonen komt met enige regelmaat bij elkaar voor afstemming, uitwisseling en intervisie én voor het organiseren van een jaarlijkse bijeenkomst voor schoolcontactpersonen.

In de bijlage is de brochure "Klachten en andere problemen – Wat kunnen wij en u doen?" opgenomen. Deze bijlage is ook in de schoolgids van alle scholen te vinden.

Stroomschema klachtafhandeling Ronduit



¹ De volgorde in dit tekstblok is willekeurig.

² Op sommige scholen is de schoolcontactpersoon tevens de vertrouwenspersoon.

Personeelslid (=de klager) heeft klacht³: over collega(s), directeur of ouder Mondeling: 1. gesprek klager, directeur en degene waarover de klacht is Opgelost Niet opgelost 2. Doorverwijzing (door schoolcontactpersoon) naar interne vertrouwenspersoon van een andere school Mondelinge of formele schriftelijke klacht gericht aan: 3. Bestuursbureau (mondeling): telefoniste/receptioniste verwijst door naar interne vertrouwenspersoon of stemt intern af met de managementassistent van de bestuurder. Het bestuurskantoor vraagt of de school op de hoogte is. 4. Bestuurder (schriftelijk): bestuursbureau stuurt ontvangstbevestiging en verwijst het personeelslid naar de interne vertrouwenspersoon of naar HRM (in een enkel geval kan het nodig zijn dat het bestuursbureau aan de vertrouwenspersoon vraagt zelf contact op te nemen met de ouder en/of leerling). 5. De bestuurder kan ook besluiten om direct te verwijzen naar één van de externe vertrouwenspersonen of kan direct een (externe) adviseur inschakelen. 6. Landelijke Klachten Commissie LKC. Dit kan de klager zelf doen als hij/zij zich onvoldoende gehoord/geholpen voelt.	Schoolniveau
Interne vertrouwenspersoon: gesprek klager Opgelost Niet opgelost Externe vertrouwenspersoon: gesprek klager Opgelost: evt. advies naar bestuurder Niet opgelost: - naar bestuursbureau - naar LKC	Objectief maken van de klacht

³ De volgorde in dit tekstblok is willekeurig.



Ronduit

Taken schoolcontact- en vertrouwenspersonen

Schoolcontactpersoon

De schoolcontactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt en wegwijzer bij klachten voor leerlingen, personeel en ouders. Onder klachten vallen o.a.: seksuele intimidatie, discriminatie/ racisme, agressie/geweld, (cyber)pesten en intimidatie.

De schoolcontactpersoon neemt de klachten meestal niet zelf in behandeling; hij/zij verwijst de klager door naar de juiste persoon (zie hieronder).

Taak:

- zorgdragen voor de eerste opvang van de klager;
- luisteren naar de klager;
- de mogelijkheden van doorverwijzing in kaart brengen (doorverwijzing naar de directeur, interne vertrouwenspersoon of externe vertrouwenspersoon) en zorgen voor een 'warme' overdracht (als de klager daar tenminste prijs op stelt);
- klachten van collega's over collega's of over de schooldirectie direct doorverwijzen naar de interne vertrouwenspersoon van een andere school;
- Noteert ('turft') de klachten anoniem op een registratieformulier;
- heeft ook een belangrijke preventieve taak en signaleert als er dingen mis dreigen te gaan. Hij/zij bespreekt dat met de directeur en/of de interne vertrouwenspersoon.

De interne contactpersoon heeft de volgende vaardigheden:

- kan goed luisteren;
- heeft invoelend vermogen;
- kan een onafhankelijke opstelling innemen;
- is vaardig in gespreksvoering, o.a. vragen kunnen en durven stellen;
- kan omgaan met vertrouwelijke informatie;
- blijft binnen zijn rol, m.a.w. gaat in principe niet zelf het probleem van de klager oplossen.

Overige:

De interne contactpersoon is bij de jaarlijkse bijeenkomst voor interne contactpersonen aanwezig.

Interne vertrouwenspersoon

Begeleidt en ondersteunt bij behandeling van klachten door:

Taken

- zelfstandig op te treden als aanspreekpunt voor ouders, kinderen of collega's die een klacht hebben;
- zelfstandig zorg te dragen voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenste omgangsvormen;
- samen met klaagster/klager te zoeken naar oplossingen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren of dat overgegaan moet worden tot het opstellen en indienen van een formele klacht;
- te onderzoeken of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;
- zorg te dragen voor de opvang van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen en verantwoordelijkheid dragen voor de begeleiding, ondersteuning en advisering van hen en andere betrokkenen, alsmede het bewaken dat adequate nazorg verleend wordt en/of het zelf verlenen van nazorg;
- het verstrekken van informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures;
- zodra de procedure een strafrechtelijk karakter dreigt te krijgen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de externe vertrouwenspersoon. In overleg met de externe vertrouwenspersoon wordt besloten of de zaak wordt doorgestuurd naar de politie/de officier van justitie.
- indien nodig verwijzen naar (in)formele, daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties, en klaagster/klager ondersteunen bij het inschakelen van deze instanties;
- zelfstandig beheren en bewaken van een systeem voor registratie van binnengekomen klachten;
- de klachten te registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot management informatie en het leveren van een bijdrage aan de jaarlijkse rapportage rondom Arboverslaglegging;
- heeft een signaleringsfunctie naar de bestuurder en/of de schoolleiding over dreigende klachten.

De interne vertrouwenspersoon wordt geselecteerd op basis van onderstaande eisen, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten:

Opleiding en competenties

- HBO denkniveau;
- daarnaast een opleiding tot vertrouwenspersoon van minimaal 6 dagdelen;
- jaarlijks minimaal 1 dag bijscholing op het gebied van ongewenste omgangsvormen op het werk of zoveel meer als minimaal gewenst door de organisatie;
- onafhankelijkheid binnen de organisatie (zie positie interne vertrouwenspersoon);
- communicatieve vaardigheden zowel mondeling als schriftelijk;
- inzicht in eigen handelen (vermogen tot introspectie);
- heeft invoelend vermogen;
- adviesvaardigheden;
- kan een onafhankelijke positie innemen;
- is vaardig in gespreksvoering o.a. vragen kunnen en durven stellen;
- kan omgaan met vertrouwelijke informatie;
- toegankelijkheid voor iedereen binnen de organisatie;
- geduld en het vermogen tot luisteren;
- kan afstand houden tot de casuïstiek.

Bevoegdheden

De interne vertrouwenspersoon is er ter ondersteuning van de klaagster/klager. De interne vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie de onderstaande bevoegdheden nodig:

1. het voeren van gesprekken;
2. in voorkomende gevallen, in overleg met het bestuur, zoeken naar een externe deskundige, bijvoorbeeld voor mediation of voor contraexpertise.
3. het verwijzen van de klaagster/klager naar de externe vertrouwenspersoon en/of hulpverleningsinstanties.
4. het begeleiden van een klaagster/klager bij het indienen van een formele klacht.

Positie

- onafhankelijk;
- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

De functie is niet te combineren met andere vertrouwensposities binnen de organisatie, medewerkers HRM. Tevens is het niet wenselijk dat leidinggevenden interne vertrouwenspersoon zijn.

Externe vertrouwenspersoon

Tot de taken van de externe vertrouwenspersoon behoort de begeleiding en ondersteuning van medewerkers, leerlingen en ouders bij de behandeling van klachten.

De externe vertrouwenspersoon geeft hieraan inhoudelijk vorm door:

- te fungeren als aanspreekpunt voor interne vertrouwenspersonen die vragen hebben in zijn algemeenheid of in een specifieke casus;
- zelfstandig op te treden als aanspreekpunt voor allen die een klacht hebben op het gebied van ongewenst gedrag of wordt beschuldigd van ongewenst gedrag;
- zelfstandig zorg te dragen voor de opvang van de klager of beklaagde van ongewenst gedrag;
- samen met de klager na te gaan hoe een oplossing kan worden bereikt;
- na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht. Indien dit het geval is, begeleidt de externe vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere (hulpverlenings-) instanties;
- nazorg te verlenen;
- bij enkel aanwijzingen- en geen concrete klachten-dit ter kennis te brengen van het bevoegd gezag;
- adviseert het bevoegd gezag over de wijze waarop het bestuur de klacht kan afhandelen en over eventuele maatregelen op bestuursniveau;
- gevraagd en ongevraagd advies te geven over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten op het gebied van sociale veiligheid c.q. ongewenste omgangsvormen;
- zelfstandig een systeem voor registratie van binnengekomen meldingen en klachten te registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot management informatie in de vorm van een jaar verslag;

In overleg tussen het bevoegd gezag en de externe vertrouwenspersoon kunnen er nadere afspraken worden gemaakt over aanvullende werkzaamheden zoals:

- activiteiten ontwikkelen, gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag;
- ontwikkelen en/of actualiseren van beleid op het gebied van sociale veiligheid;
- een bijdrage leveren aan bijeenkomsten voor (het scholen van) interne contactpersonen, interne vertrouwenspersonen, schooldirecties en medezeggenschapsorganen enz.

Opleiding en competenties

- HBO werk- en denkniveau;
- daarnaast een opleiding tot vertrouwenspersoon van minimaal 6 dagdelen;
- jaarlijks minimaal 1 dag bijscholing op het gebied van ongewenste omgangsvormen op het werk of zoveel meer als minimaal gewenst door de organisatie;
- onafhankelijkheid binnen de organisatie (zie positie externe vertrouwenspersoon);
- communicatieve vaardigheden zowel mondeling als schriftelijk;
- inzicht in eigen handelen (vermogen tot introspectie);
- heeft invoelend vermogen;
- adviesvaardigheden;
- kan een onafhankelijke positie innemen;
- is vaardig in gespreksvoering o.a. vragen kunnen en durven stellen;
- kan omgaan met vertrouwelijke informatie;
- toegankelijkheid voor iedereen binnen de organisatie;
- geduld en het vermogen tot luisteren;
- kan afstand houden tot de casuïstiek.

Bevoegdheden

De externe vertrouwenspersoon is er (mede) ter ondersteuning van de interne vertrouwenspersoon en tevens voor klaagster/klager. De externe vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie de onderstaande bevoegdheden nodig:

1. het voeren van gesprekken;
2. in voorkomende gevallen, in overleg met het bestuur, zoeken naar een externe deskundige, bijvoorbeeld voor mediation of voor contraexpertise.
3. het verwijzen van de klaagster/klager naar hulpverleningsinstanties.
4. het begeleiden van een klaagster/klager bij het indienen van een formele klacht.

Positie

- onafhankelijk;
- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

Klachten en andere problemen - Wat kunnen wij en u doen?

Open communicatie is de beste garantie voor een succesvolle samenwerking. Als er zaken niet goed gaan, is het belangrijk daarover te praten met de leerkracht en directie. Soms lukt dat niet of onvoldoende en is daar ondersteuning bij nodig. Het is gebruikelijk om bij een probleem of klacht eerst contact op te nemen met de directeur van de school om tot een oplossing te komen. Indien u daar de voorkeur aan geeft, is het mogelijk om contact op te nemen met de contactpersoon van de school. De contactpersoon kan u verwijzen naar de interne of externe vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen zijn er voor kinderen en ouders en voor medewerkers. Hieronder ziet u wie de vertrouwenspersonen zijn, wat ze kunnen betekenen en wat hun contactgegevens zijn.

Interne vertrouwenspersonen



Onze **interne** vertrouwenspersonen van Ronduit zijn: André de Groot, Marijn van den Brink, Judith Nijdam en Lisette Groot (v.l.n.r.). U kiest zelf met wie u contact opneemt.

Externe vertrouwenspersonen



De **externe** vertrouwenspersonen van Ronduit zijn: Matty Toorenburg (links) en Julia Jongert (rechts). Beiden zijn er voor personeel, ouders en leerlingen.

INTERNE VERTROUWENSPERSONEN			
André de Groot	De Spinaker – Alkmaar (VSO)	a.degroot@ronduitonderwijs.nl	06-12782335
Marijn van den Brink	De Spinaker – Hoorn (VSO)	m.vandenbrink@ronduitonderwijs.nl	06-12885628
Judith Nijdam	De Kennemerpoort (PO)	j.nijdam@ronduitonderwijs.nl	06-51829089
Lisette Groot	Schoolopleider Ronduit	lisette.groot@ronduitonderwijs.nl	06-25563072
EXTERNE VERTROUWENSPERSONEN			
Matty Toorenburg	Voor personeel, kinderen en ouders	toorenburg@devertrouwenspersoon.nl	06-15941214
Julia Jongert		jongert@devertrouwenspersoon.nl	06-15566929

Wat kan een vertrouwenspersoon voor u betekenen?

Soms is het al voldoende om uw hart te luchten en te horen hoe een ander over een bepaalde situatie denkt. Een vertrouwenspersoon kan met u meedenken, adviseren over hoe u het probleem bespreekbaar maakt of samen met u iemand benaderen om te bemiddelen. In het geval van pest- of intimidatiegedrag kan de vertrouwenspersoon de leidinggevende, na uw toestemming, vragen om de plegers op hun gedrag aan te spreken. In sommige situaties kan zelfs een formele klacht worden ingediend tegen plegers van pest- of intimidatiegedrag.

De vertrouwenspersoon kan met u praten over de voor- en nadelen van de verschillende acties. U bepaalt uiteindelijk zelf of u stappen onderneemt en welke stappen dat dan zijn. Vindt u het vervelend als anderen zien dat u de vertrouwenspersoon benadert, dan kunt u met onze vertrouwenspersoon ook bellen om een afspraak elders te maken. De vertrouwenspersonen hebben een relevante opleiding gevolgd en kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie. Zij zullen geen actie ondernemen zonder uw instemming, tenzij het een strafbaar feit betreft.

Landelijke Klachtencommissie

Als blijkt dat u er toch niet uitkomt met de school en/of de in-/externe vertrouwenspersonen dan resteert het formele traject naar de Landelijke Klachtencommissie. Ronduit is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Alles over deze commissie kunt u vinden op de website www.onderwijsgeschieden.nl. De onderwijsinspectie heeft **geen** specifieke taak bij het behandelen van klachten over onderwijs. Wel adviseert en ondersteunt de vertrouwensinspecteur bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld.