

## HANDELINGSPROCEDURE BIJ KLACHTEN

In het kort zijn onderstaand alle te volgen stappen beschreven:

### STAP 1

Het is een goede gewoonte om een klacht eerst met de direct betrokkene(n) te bespreken. Voor klachten die het functioneren van leerling/ouders, teamlid of directie betreffen, dient men zich allereerst te wenden tot de individuele persoon op wie de klacht betrekking heeft. Komen jullie er samen niet uit, betrek er dan iemand bij die zou kunnen helpen om tot een goed overleg en een oplossing te komen.

### STAP 2

Levert overleg geen goede oplossing op, dan kan men overleggen met de directeur van de school. Indien de klacht over de directeur gaat, kan men contact opnemen met de voorzitter van de Raad van Bestuur van Stichting Prodas, mevr. J. Ketelaar, tel. (0493) 67 06 03.

### STAP 3

Wanneer bij stap 2 geen oplossing wordt gevonden, kan men via de contactpersoon van de school of rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bespreekt de klacht en heeft tot taak via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen, of desgewenst de klager te begeleiden bij indiening van een schriftelijke klacht, middels het toelichten en het bewaken van de vervolprocedure.

#### Adres externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is Irma van Hezewijk. Zij is bereikbaar via [irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl](mailto:irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl) of 06-54647212

Meer informatie is te vinden op [www.vertrouwenswerk.nl](http://www.vertrouwenswerk.nl)

### STAP 4

Als in de stappen 1 t/m 3 geen oplossing wordt gevonden, kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag (Raad van Bestuur) of de klachtencommissie.

#### Adres bevoegd gezag:

Raad van Bestuur van de Stichting Prodas  
Heikamperweg 7  
5725 AZ Asten-Heusden  
[info@prodas.nl](mailto:info@prodas.nl)  
Tel. 0493 670603

#### Adres Klachtencommissie:

Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Tel: 030 - 280 9590

## **Toelichting Prodas klachtenregeling en meldplicht / aangifteplicht seksuele intimidatie**

### **Inleiding**

Sinds 1998 moeten alle scholen beschikken over een klachtenregeling. Alle personen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap zijnde leerlingen, ouders, personeel, directie, bevoegd gezag of vrijwilligers kunnen zich bij een klacht beroepen op deze regeling. De Stichting Prodas heeft de door de besturenorganisaties ontwikkelde landelijke klachtenregeling overgenomen.

Klachten kunnen gaan over begeleiding van leerlingen, toepassen van strafmaatregelen, beoordelen van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. De regeling is er niet alleen voor de ouders, maar ook leerkrachten en directie mogen een klacht indienen.

De klachtenregeling is alléén van toepassing wanneer men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen kunnen worden opgelost. Natuurlijk blijft het allereerst belangrijk bij voorkomende vragen of problemen contact op te nemen met de leerling/ouders, teamleden, directieleden of bestuursleden. Meestal wordt het soepel en met begrip voor elkaars standpunten en (on)mogelijkheden opgelost. Er blijven echter situaties denkbaar dat een vertrouwenspersoon of klachtencommissie een goede bemiddelende rol kan vervullen.

### **Seksueel misbruik / seksuele intimidatie**

Naast de klachtenregeling bestaat er de meldplicht en aangifteplicht bij seksueel misbruik en seksuele intimidatie. Het gaat om strafbare vormen van seksuele intimidatie en seksueel misbruik, gepleegd door een medewerker van een onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling. De wet bevat een aangifteplicht voor het bevoegd gezag en een meldplicht voor het personeel bij een dergelijk zedenmisdrijf. Op elke school is een boekje aanwezig, waarin e.e.a. uitgebreid wordt uitgelegd.

### **Contactpersoon**

In de klachtenregeling is sprake van een contactpersoon die per school wordt aangesteld. Deze persoon heeft als taak om te fungeren als wegwijzer en een persoon met een klacht uitleg te geven over de procedure en door te verwijzen naar de vertrouwenspersoon. De contactpersoon wordt geacht uiterste zorgvuldigheid in acht te nemen en is gehouden aan geheimhouding van alle zaken die hij/zij in de hoedanigheid van contactpersoon verneemt. Deze plicht geldt niet t.o.v. de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

### **De externe vertrouwenspersoon**

De externe vertrouwenspersoon speelt een belangrijke rol binnen onze klachtenregeling.

Indien het overleg met leerling/ouders, teamleden, directie of bestuursleden niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de indiener van de klacht contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Deze persoon heeft binnen de klachtenregeling als taak na te gaan of met behulp van zijn bemiddeling alsnog een oplossing kan worden bereikt. In eerste instantie zal hij nagaan of getracht is de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betrokken school op te lossen. Tevens gaat de vertrouwenspersoon na of een gebeurtenis uiteindelijk aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.

Desgewenst begeleidt de vertrouwenspersoon de klager na indiening van een schriftelijke klacht bij de verdere procedure waarbij de begeleiding bestaat uit het toelichten van de vervolprocedure en het bewaken van de voortgang. De vertrouwenspersoon verwijst, indien noodzakelijk of wenselijk, door naar andere instanties gespecialiseerd in opvang of nazorg.

De vertrouwenspersoon heeft een plicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt, ook na beëindiging van zijn taak als vertrouwenspersoon. Deze plicht geldt niet t.o.v. de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

### **Klachtencommissie**

Een laatste onderdeel van de klachtenregeling is de benoeming van een klachtencommissie. De Stichting Prodas heeft zich voor haar scholen aangesloten bij Onderwijsgeschillen. De klachtencommissie heeft tot taak een bij haar ingediende klacht te onderzoeken en het bevoegd gezag hierover te adviseren. De klachtencommissie geeft in haar advies aan de (on)gegrondheid van de klacht en mogelijke door het bevoegd gezag te nemen maatregelen en/of besluiten.