

## **Klachtenregeling JFC**

Het bevoegd gezag, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad; stelt de volgende procedure klachtenregeling vast:

### **Artikel 1 - Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: het Johannes Fontanus College te Barneveld.
- b. klachtencommissie: de landelijke Protestants-Christelijk Onderwijs – Klachten-, beroeps-, bezwaren – en geschillencommissie, waarbij de school zich heeft aangesloten.
- c. klager: een(ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een personeelslid, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) de raad van toezicht of een vrijwillig(st)er die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
- d. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen dan wel beslissingen van de aangeklaagde.
- e. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in art. 2
- f. Interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in art.3
- g. Externe vertrouwenspersoon de persoon als bedoeld in art. 5
- h. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, een personeelslid, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) de raad van toezicht of een vrijwillig(st)er die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- i. Het bevoegd gezag: het college van bestuur van het Johannes Fontanus College.

### **Artikel 2 Aanstelling en taken contactpersoon**

Er is op school één contactpersoon. Deze wordt in die functie benoemd en ontslagen door het bevoegd gezag na overleg met de medezeggenschapsraad. De contactpersoon controleert of de klacht procedureel juist behandeld wordt. Voorts verwijst de contactpersoon zonodig naar de interne en/of externe vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Hij is voor de uitvoering van zijn taak verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 3 Aanstelling en taken interne vertrouwenspersonen**

1. Het bevoegd gezag stelt, na overleg met de medezeggenschapsraad twee interne vertrouwenspersonen aan. Dit kunnen docenten zijn, of medewerkers van het onderwijs ondersteunend personeel. Een van deze interne vertrouwenspersonen wordt door het bevoegd gezag aangewezen als contactpersoon.
2. De school beschikt over één vrouwelijke en één mannelijke interne vertrouwenspersoon

3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersonen. De interne vertrouwenspersonen worden benoemd voor de periode van 4 jaar en kunnen terstond worden herbenoemd. Dit na evaluatie en instemming van de MR.

#### **Artikel 4 Taken interne vertrouwenspersoon**

De interne vertrouwenspersoon heeft de volgende drie basistaken:

A. Opvang, ondersteuning en begeleiding van de klager.

B. Voorlichting en preventie.

C. Gevraagd en ongevraagd adviseren.

D. De interne vertrouwenspersonen melden alle vermoedens die zij hebben en alle informatie die zij krijgen over een mogelijk zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school tegen een minderjarige leerling-volgens de wettelijke verplichting- bij het bevoegd gezag. In deze situatie is de school verplicht tot het doen van aangifte bij de officier van justitie.

E. Vertrouwenspersoon integriteit in het kader van de Klokkenluidersregeling JFC.

Voor specifieke uitwerking van het bovenstaande, zie toelichting.

#### **Artikel 5 Externe vertrouwenspersoon**

Het bevoegd gezag stelt ten minste een externe vertrouwenspersoon aan. De externe vertrouwenspersoon is iemand die op basis van zijn of haar beroep en/ of ervaring deskundig mag worden geacht op het gebied van opvang, ondersteuning en begeleiding van iemand met een klacht. Naar bevind van zaken kan de interne vertrouwenspersoon iemand doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

#### **Artikel 6 Klachtenafhandeling**

**Uitgangspunt van de afhandeling van klachten: een klacht wordt door de klager in beginsel eerst besproken met degene tegen wie de klacht is gericht.**

Als dit niet tot een tevredenstellend resultaat leidt of als men gegronde redenen heeft dit niet te doen, wendt men zich tot de contactpersoon.

De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. In het geval van een mondelinge klacht verzoekt de contactpersoon de klager zijn formulering van de klacht schriftelijk in te dienen. Als dat gebeurd is, is er sprake van een officiële klacht. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing of het ontbreken hiervan te worden ingediend, tenzij zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.

De klacht bevat tenminste:

1. naam en adres van de klager

2. dagtekening
3. omschrijving van de klacht

De contactpersoon handelt de klacht zo mogelijk af binnen tien werkdagen. Hij/zij doet hiervan schriftelijk verslag aan de klager en degene tot wie de klacht gericht is.

Als klager met de contactpersoon niet tot een bevredigende oplossing komt, kan de klager zich richten tot de landelijke klachtencommissie waarbij de school zich heeft aangesloten. De verdere behandeling van de klacht verloopt volgens de procedure van deze klachtencommissie.

### **Artikel 7 Klachtencommissie**

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie: Protestants-Christelijk Onderwijs – Klachten-, beroeps-, bezwaren – en geschillencommissie (GCBO)
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld in het Reglement van de commissie.
3. De commissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a De (niet-) ontvankelijkheid van de klager;
  - b De (on-) gegrondheid van de klacht;
  - c Het nemen van maatregelen;
  - d Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. Voor wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar haar Reglement

### **Artikel 8 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 9 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 30 november 2016.

De regeling is vastgesteld op 29 november 2016.

### **Adressen**

Protestants-Christelijk Onderwijs – Klachten-, beroeps-, bezwaren – en geschillencommissie

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

T 070 – 386 1697

E [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

U [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

Contactpersoon/ interne vertrouwenspersoon

Dhr. J.C. van Harten ([hrt@jfc.nl](mailto:hrt@jfc.nl))

Interne vertrouwenspersoon

Mevr. M Hertgers-Kraak ([hg@jfc.nl](mailto:hg@jfc.nl))

Externe vertrouwenspersoon:

Voor het Johannes Fontanus College zijn mevrouw Giti Bán en de heer Frank Brouwer de externe vertrouwenspersonen. Beiden zijn werkzaam bij Stichting School & Veiligheid ([www.schoolenveiligheid.nl](http://www.schoolenveiligheid.nl)). Het adres is: [Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht](https://www.google.nl/maps/place/Zwarte+Woud+2,+3524+SJ+Utrecht/@52.0755556,5.0755556,15z).

U kunt de externe vertrouwenspersonen tijdens kantooruren bereiken via telefoon en email:

Giti Bán – [g.ban@schoolenveiligheid.nl](mailto:g.ban@schoolenveiligheid.nl) – 030-285 66 08

Frank Brouwer – [f.brouwer@schoolenveiligheid.nl](mailto:f.brouwer@schoolenveiligheid.nl) – 030-285 66 35

Oktober 2017

(contactgegevens geactualiseerd juli 2018)

## **Bijlage: toelichting taken interne vertrouwenspersoon**

### **A. Opvang, ondersteuning en begeleiding van de klager**

A-1. De interne vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor de klager bij klachten over machtsmisbruik/ongewenst gedrag.

A-1a. De klager kan zich ook rechtstreeks tot de externe vertrouwenspersoon wenden bij klachten over ongewenst gedrag.

A-1b. Wanneer medewerkers een klacht hebben, kunnen de interne vertrouwenspersonen de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

A-2. Bij andere klachten dan genoemd in A-1, verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar de docent, mentor of schoolleiding en geeft daarnaast informatie over de formele klachtbehandeling.

A-3. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, vraagt door om het probleem helder te krijgen, definieert en registreert de klacht.

A-3a. De vertrouwenspersoon vraagt aan de klager hoe hij/zij met de klacht om wil gaan en welke vervolgstap(pen) hij/zij wenst.

A-3b. De vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijke vervolgstappen in de klachtenprocedure.

A-3c. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de consequenties van de mogelijke vervolgstappen zodat de klager een weloverwogen, bewuste keuze kan maken. Op verzoek van de klager kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren bij het maken van een keuze.

A-4. De vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.

A-5. Als het mogelijk/wenselijk is kan de vertrouwenspersoon de informele weg met de klager doorlopen of de klager adviseren om dit alsnog te doen.

A-6. De vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager een gesprek organiseren tussen bij de klacht betrokken partijen en de klager bij dat gesprek vergezellen.

A-7. De vertrouwenspersoon verwijst de klager - indien noodzakelijk of wenselijk - naar andere begeleiders/instanties.

A-8. Indien de klacht van de klager zich daarvoor leent, gaat de vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.

A-9. Mocht een gesprek tussen de betrokkenen of een bemiddeling niet helpen of niet mogelijk zijn, dan heeft het de voorkeur om, voordat een klacht formeel wordt ingediend, de schoolleiding te betrekken bij een mogelijke oplossing.

A-10. De vertrouwenspersoon begeleidt desgewenst de klager bij de verdere klachtenprocedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

A-10a. Indien een externe vertrouwenspersoon aanwezig is, kan de vertrouwenspersoon tijdens de informele en/of formele klachtafhandeling bij elke stap en op elk moment de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

A-10b. Als de klager een formele klacht (schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie) wil indienen, en een externe vertrouwenspersoon aanwezig is, heeft het de voorkeur de klager aan de externe vertrouwenspersoon over te dragen.

A-11. De vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of de klacht weggenomen is en verleent aan de klager passende nazorg.

A-12. De vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgspraken en vervolgstappen. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens, achter slot en grendel worden bewaard.

A-13. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de klager geïnformeerd over welke informatie aan wie verstrekt wordt en met welk doel.

A-14. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

## **B. Actieve bijdrage leveren aan een veilig schoolklimaat door het geven van voorlichting en organiseren van preventieve activiteiten**

B-1. De vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de vertrouwensfunctie.

B-2. De vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over ongewenst gedrag en over hoe de school zich inzet om dat te voorkomen.

B-3. De vertrouwenspersoon adviseert het team en organiseert indien nodig bijeenkomsten voor het team, waarbij het voorkomen van klachten centraal staat. Zoals: signalering van pestgedrag, aandacht voor groepsdynamica, zorgvuldige communicatie met ouders, leerlingen en collega's, e.d.

B-4. De vertrouwenspersoon organiseert overige preventieve activiteiten om de kwaliteit en de veiligheid van de school te waarborgen en te verbeteren. Zoals: het samenstellen en verspreiden van voorlichtingsmateriaal, voorlichtingsbijeenkomsten over relevante wetgevingen, inschakelen van derden voor opleidingen en trainingen, e.d.

**C. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de schoolleiding/het bevoegd gezag over het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon wacht niet op klachten. Alle situaties die door de vertrouwenspersoon zelf, een schoolmedewerker, een leerling en/of ouder als onveilig ervaren kunnen worden, zijn aanleiding om gevraagd en ongevraagd advies te geven.**

C-1. De vertrouwenspersoon is in staat om uit elke klacht te leren en de leerpunten te vertalen naar preventieve activiteiten die de school veiliger maken.

C-2. Naar aanleiding van signalen, geruchten en aanwijzingen brengt de vertrouwenspersoon de mogelijk onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag.

C-3. Indien klagers iets bij de vertrouwenspersoon melden, maar hun naam niet aan een klacht willen verbinden, wacht de vertrouwenspersoon niet tot er een klacht komt, maar brengt de vertrouwenspersoon zijn/haar vermoeden (zonder de namen van de klagers te noemen) over de onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag. Voorafgaand informeert de vertrouwenspersoon de klager over de vervolgstappen die hij/zij neemt en hoe de anonimiteit van de klager gegarandeerd kan worden.

C-4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanonimiseerd, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag over zijn/haar werkzaamheden.

C-5. De vertrouwenspersoon presenteert het jaarverslag persoonlijk aan het bevoegd gezag en -lerend van de klachten - vergezeld gaande met adviezen om de school - (nog) veiliger te maken.

(instemming MR 29-11-2016)