

CHECKLIST KLACHTAFHANDELING BINNEN NUOVO

Onderstaande tekst is gericht op ouders en leerlingen (te bewerken voor in de schoolgids).
De klachtenregeling is echter óók opengesteld voor klachten van personeel.

Geactualiseerd per 01.01.09

ROUTE BIJ KLACHTEN

Klachten over: Maatregelen/ nalatigheid van personeel, schoolleiding, bestuur	Klachten over: maatregelen/ nalatigheid	Klachten over: gedrag van: - leerlingen - personeel - schoolleiding binnen school	Klachten over een vermeend zedendelict tussen minderjarige leerling en medewerker van de school	Klachten in de privésituatie:
Pedagogische klachten	Organisatorische klachten	(Homo)seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, discriminatie, geweld, pesten		- misbruik, - mishandeling, - verwaarlozing, - (oorlogs)trauma, - asiel, ...
Gesprek partijen: leerkracht/oop/ ouder			Meldplicht voor personeel bij bestuur	Docent/mentor
		Contactpersoon	Meldplicht voor contactpersoon/ interne vertrouwenspersoon bij bestuur	Leerlingbegeleider In samenwerking met AMK/ schoolarts/bureau jeugdzorg/JAT
Schoolleiding	Schoolleiding		Meldplicht voor schoolleiding bij bestuur	Schoolleiding in samenwerking met leerlingbegeleider eventueel in oudergesprek zorg uitspreken over leerling
		(Externe) vertrouwenspersoon	Geen meldplicht voor externe vertrouwenspersoon bij bestuur	
Bestuur	Bestuur	Bestuur	Bestuur voert overleg met vertrouwensinspecteur	
			Aangifte (verplicht) bij politie/justitie	Melding bij politie
Klachtencommissie	Klachtencommissie	Klachtencommissie	Klachtencommissie (parallelonderzoek)	Melding bij AMK vanuit de school
				Derdelijns- hulpverlening

KLACHTEN OVER DE SCHOOLSITUATIE (KOLOM 1 EN 2)

NUOVO scholen zetten zich naar vermogen in om het onderwijs en de organisatie naar wens te laten verlopen, maar er bestaat natuurlijk altijd de kans dat leerlingen en ouders niet tevreden zijn over het onderwijs, de organisatie, de dienstverlening, de bejegening en de gewenste kwaliteit.

NUOVO heeft een formele klachtenregeling die u kunt raadplegen via de website www.nuovo.eu. In eerste instantie zal worden geprobeerd om problemen direct met ouders en leerlingen in een gesprek op te lossen met een docent, afdelingsleider of een lid van de schoolleiding (*zogenaamde voorfase*).

Wanneer de klachtafhandeling in de voorfase niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u besluiten om een formele klacht bij het bevoegd gezag in te dienen. Een formele klacht is altijd schriftelijk en wordt gericht aan de voorzitter College van Bestuur NUOVO, postbus 1415, 3500 BK te Utrecht.

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC), postbus 85191, 3508 AD UTRECHT (www.onderwijsgeschillen.nl). Dit kan direct, bijvoorbeeld als de aard van de klacht een behandeling buiten de school noodzakelijk maakt. Maar dit kan ook als blijkt dat de klacht niet naar tevredenheid binnen de school en/of het bevoegd gezag kan worden afgehandeld. De Landelijke Klachtencommissie (LKC) brengt een advies uit en het bevoegd gezag besluit en motiveert of zij dit advies al dan niet overneemt.

NB per 01.01.09 is er één loket waar alle soorten onderwijsgeschillen worden aangemeld en administratief worden ondersteund. De naam 'landelijke klachtencommissie (LKC)' blijft bestaan, maar het adres wijzigt (!).

KLACHTEN OVER ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN (KOLOM 3)

Bij klachten over *ongewenste omgangsvormen* op school zoals: seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, pesten, agressie en geweld, kunnen ouders en leerlingen een beroep doen op de ondersteuning van contactpersonen. Zij adviseren bij een klacht en/of verwijzen door. De namen/contactgegevens van de contactpersonen, externe vertrouwenspersonen en vertrouwensinspecteur staan vermeld in de schoolgids.

Voor dit type klachten kunt u ook rechtstreeks, of na doorverwijzing door de contactpersoon terecht bij de externe vertrouwenspersonen.

NUOVO heeft als stichting twee externe vertrouwenspersonen benoemd; deze zijn niet in dienst van de stichting. Door de aard van de klacht kunnen klagers het als prettig ervaren om iemand te spreken die geen deel uitmaakt van de schoolorganisatie. De externe vertrouwenspersoon heeft specifieke deskundigheid op het gebied van de klachtafhandeling en adviseert, bemiddelt of verwijst de klager door.

De externe vertrouwenspersonen van NUOVO zijn:
De heer Maissan: 06-46243635 of koos.maissan@arbond.nl

Ook klachten over ongewenst gedrag die naar de mening van ouders/leerling niet afdoende zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

Ouders en leerlingen kunnen ook een beroep doen op de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie, die informatie en advies geeft. De inspectie heeft *geen specifieke taak* bij het behandelen van klachten. Een uitzondering hierop vormen klachten over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, en ernstig fysiek en geestelijk geweld.

Vertrouwensinspecteurs adviseren en ondersteunen bij dergelijke klachten. Leerlingen, medewerkers, en andere betrokkenen bij de school, die met deze klachten te maken hebben, kunnen een beroep doen op de vertrouwensinspecteur via 0900-1113111. *Wij hebben goede ervaringen met mevrouw Onnekink.*

De medewerkers (ook de gedetacheerde medewerkers) van de school zijn wettelijk verplicht om bij vermoedens en verdenkingen van een zedenmisdrif met minderjarigen dit meteen te melden bij het bevoegd gezag van de school; het College van Bestuur. Het bevoegd gezag is op haar beurt wettelijk verplicht bij dergelijke vermoedens en verdenkingen terstond de vertrouwensinspecteur in te schakelen en aangifte te doen bij politie en justitie. U kunt zich natuurlijk ook op dit terrein altijd in verbinding stellen met de contactpersoon van de school en de externe vertrouwenspersoon. Zij kunnen leerlingen en ouders verder helpen en weten welke maatregelen genomen moeten worden.

‘INTERNE VERTROUWENSPERSONEN’

Op een aantal scholen hebben de contactpersonen aanvullende taken en begeleiden ze bijvoorbeeld ook leerlingen in vertrouwenszaken. Dit is een *keuze van de school*.

Grote kans dat deze taken *buiten het bereik* van de klachtenregeling vallen. Bijvoorbeeld omdat het gaat om zaken in de thuissituatie (zie de 5^e kolom in het schema bovenaan), of omdat er aan de vraag van een leerling geen klacht ten grondslag ligt. De benaming ‘interne vertrouwenspersoon’ kan in dit geval verwarrend zijn. Geef in de schoolgids duidelijk aan wie wat doet en in het kader waarvan.

KLACHTEN OVER DE THUISSITUATIE (KOLOM-5)

De afhandeling van klachten zoals beschreven, hebben primair betrekking op klachten in de schoolsituatie. Persoonlijke problemen of problemen in de thuissituatie, zoals depressiviteit, eetstoornissen, misbruik of mishandeling in de thuissituatie vallen daar in principe *niet* onder.

Toch komt het voor dat juist op school dit type problemen worden gesignaleerd of door leerlingen worden gemeld. Door de directe relatie met het welzijn en de schoolprestaties van leerlingen, ontstaat een inhoudelijk raakvlak met de opdracht van de school.

Het komt er hier, nog meer dan in andere gevallen, op aan dat de school uiterst zorgvuldig handelt. Dat betekent dat de school in elke situatie opnieuw een zorgvuldige afweging maakt t.a.v. de verantwoordelijkheid die de school voor haar rekening kan en mag nemen. Dit besluit valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur.

GEHEIMHOUDING

De functieaanduiding 'vertrouwenspersoon' roept bij klagers en vertrouwenspersonen zelf de verwachting op dat de informatie van de klager geheim blijft. Het lijkt zelfs met zo veel woorden te staan in de functieomschrijving:

De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Toch hebben de vertrouwenspersonen geen absolute geheimhoudingsplicht. Zij zijn verplicht om een melding/klacht te registreren en het bevoegd gezag, de klachtencommissie en de politie te informeren. De geheimhouding heeft betrekking op het feit dat zij geen informatie uit hun functie met collega's, leerlingen en derden delen.

Een ander argument om de klager vooral geen geheimhouding te beloven is dat geheimhouding de weg belemmert naar een adequate afhandeling van de klacht. Als klager en vertrouwenspersoon samen een geheim hebben is dat misschien wel een opluchting voor de klager, maar nog geen oplossing voor het probleem. De vertrouwenspersoon werkt door het beloven van geheimhouding zelfs mee om het probleem in een doofpot te stoppen. Bovendien kan een geheim een zware last zijn voor de vertrouwenspersoon.

Klagers dringen vaak bij de vertrouwenspersoon op geheimhouding aan, omdat zij bang zijn dat zij schade zullen ondervinden als de klacht openbaar wordt. Het is de taak van de vertrouwenspersoon om aan de klager duidelijk te maken dat een klacht uiterst zorgvuldig behandeld wordt, maar dat het beloven van geheimhouding een oplossing in de weg staat.

INFORMATIERECHT

Ouders van leerlingen hebben tot 18 jaar *informatierecht* volgens het Algemeen burgerlijk wetboek. Los van dit recht doet de school er goed aan om ouders van een leerling te informeren over de klacht.

- zodat zij hun gekwetste kind kunnen steunen;
- zodat zij niet onaangenaam verrast worden door informatie van derden;
- zodat zij niet verontwaardigd naar de school reageren, omdat zij van niets wisten;
- zodat de school laat zien dat ze verantwoordelijkheid neemt;
- zodat de school laat zien dat ze zorg heeft voor een getroffen leerling.

STRAFBARE FEITEN

In geval van vermeende strafbare feiten heeft de vertrouwenspersoon een eigen verantwoordelijkheid om de verkregen informatie door te geven aan het bevoegd gezag, ongeacht de wens tot geheimhouding van de klager. Het bovengenoemde geldt ook voor de contactpersoon.

MELD- EN AANGIFTEPLICHT

De *Wet Bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs*, ook wel genoemd de *Meld- en aangifteplicht* (juli 1999), verplicht tot het zorgvuldig omgaan met strafbare feiten gepleegd binnen de schoolsituatie. De *Meld- en aangifteplicht* is van toepassing op situaties waarin sprake is van een mogelijk zedendelict (ontucht, aanranding of verkrachting).

Meldplicht

Als personeelslid bent u meldplichtig bij een vermoeden van een zedenmisdrijf tussen een medewerker van de onderwijsinstelling en een minderjarige leerling. U moet dit vermoeden melden bij het bevoegd gezag.

Aangifteplicht

De wet verplicht het bevoegd gezag na een melding van een vermoeden van een zedenmisdrijf direct in overleg te treden met de vertrouwensinspectie. Als uit het overleg blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, wordt aangifte bij politie/justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte van de aangifte.

Wanneer is de wet van kracht?

De *Wet Bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs* (Meld- en aangifteplicht) is een onderwijswet. De handelingen moeten hebben plaatsgevonden tussen een *medewerker van de onderwijsinstelling* en een *minderjarige leerling* (jonger dan 18 jaar), binnen of in samenhang met de schoolsituatie.

Onder een medewerker van de instelling vallen niet alleen personeelsleden, maar ook personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school, zoals stagiaires, schoonmaakpersoneel en vrijwilligers. In samenhang met de schoolsituatie verwijst naar bijvoorbeeld: buitenschoolse activiteiten, ontmoetingen in de privé-situatie, enzovoorts.

Doel van de wet is voorkomen dat scholen strafzaken intern oplossen met als mogelijk gevolg dat een misstappend personeelslid op dezelfde school of elders opnieuw een zedendelict pleegt.

Seksueel geweld tussen leerlingen onderling, of van een leerling jegens een personeelslid, vallen buiten de *Meld- en aangifteplicht* op basis van de *Onderwijswet*. De wet is ook niet van kracht bij misbruik in de thuissituatie.

De wet geldt uitsluitend voor onderwijspersoneel. Externe vertrouwenspersonen, oudercontactpersonen en preventiemedewerkers behoren meestal niet tot het onderwijspersoneel en vallen daarom buiten deze verplichting.

Hoewel niet-onderwijspersoneel buiten de meld- en aangifteverplichting valt, zijn er oudere bepalingen die iedereen verplichten tot het doen van aangifte bij een vermoeden van strafbare feiten. (zie artikel 160 lid 1 wetboek van strafvordering op <http://www.wetten.nl/>).