Klachtenregeling Stichting Limena

Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding op de Klachtenregeling

1.1. Gedragsnorm

1.2 Klachtenprocedure

1.2.1. Interne klachtenprocedure

1.2.2. Externe klachtenprocedure

Hoofdstuk 2 Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsbepalingen

Artikel 2 Voortraject klachtindiening

Artikel 3 Benoeming en ontslag vertrouwenspersoon

Artikel 4 Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

Artikel 5 Aansluiting bij klachtencommissie

Artikel 6. Het indienen van een klacht

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 11 Benadeling, faciliteiten en geheimhouding

Artikel 12 Evaluatie

Artikel 13 Wijziging van het reglement

Artikel 14 Overige bepalingen

Hoofdstuk 1 Inleiding op de Klachtenregeling

1.1. Gedragsnorm

Binnen Stichting Limena is de aandacht gericht op goede omgangsvormen die bijdragen aan een goed, veilig en stimulerend werk- en leefklimaat, waarbij kinderen/jongeren, hun ouders en medewerkers op respectvolle wijze met elkaar omgaan en waarbij wederzijdse acceptatie en wederzijds vertrouwen belangrijke waarden zijn. Hierbij is de Bijbel, als het Woord van God en de daarop gebaseerde Drie Formulieren van Enigheid de grondslag en leidraad voor ons doen en laten. Een uitwerking en concretisering van deze grondslag is te vinden in het Identiteitsbeleid van Stichting Limena (LINK Identiteitsprofiel Limena, wordt opgenomen zodra de betreffende beleidsstukken gereed zijn).

Ongewenst gedrag is binnen Limena onaanvaardbaar. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan alles in de omgang en communicatie dat als ongewenst of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat iemand zich niet veilig voelt binnen Limena. Hieronder vallen volgens de Arbowet: agressie en geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie. Voor de omschrijving van gewenst handelen verwijzen we naar de gedragscode binnen Limena.

Voor het geval een medewerker, kind/jongere of ouder geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag en handelen dat in strijd is met genoemde gedragsnorm, wil deze klachtenregeling betrokkene informatie verschaffen over mogelijk te nemen stappen om de ongewenste situatie te beëindigen.

In paragraaf 1.2 worden deze stappen kort omschreven, gevolgd door een meer juridische beschrijving van de mogelijkheden in de zogeheten klachtenregeling.

1.2 Klachtenprocedure

Wat te doen bij een klacht?

Elke klacht kan intern worden *gemeld* aan leidinggevende, directie of bestuur. Dit kan een klacht zijn die betrekking heeft op een arbeidsaangelegenheid, op de organisatie of op ongewenst gedrag waarmee melder is geconfronteerd. De klacht kan eveneens worden *ingediend* bij het bevoegd gezag en de externe klachtencommissie.

Een persoon die wordt geconfronteerd met *ongewenst gedrag* en handelen dat in strijd is met de gedragsnorm van Limena , kan zich naast *melding* aan leidinggevende, directie of bestuur wenden tot de vertrouwenspersoon en/of schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Voor het melden van vermoedens van misstanden of signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld wordt verwezen naar de specifieke procedures hiervoor: Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld en de Klokkenluidersregeling Limena.

In alle gevallen mag men zich wenden tot de vertrouwenspersonen van Limena.

1.2.1. Interne klachtenprocedure

1. Veroorzaker aanspreken
2. Melden aan leidinggevende, directie of bestuur
3. Melden aan vertrouwenspersoon

Uitgangspunt van de interne klachtenprocedure is dat het probleem in goede samenspraak, intern wordt opgelost. Dit betekent dat u in eerste instantie uw klacht kenbaar maakt bij de betreffende persoon zelf. Mocht dit niet het gewenste resultaat hebben, dan kunt u leidinggevende of de directie met de klacht benaderen. Heeft uw klacht betrekking op de directie, dan kunt u het bestuur, als zijnde het bevoegd gezag aanspreken.

Zijn er redenen die direct persoonlijk contact met de betreffende persoon of melding bij leidinggevende in de weg staan, dan kunt u met een klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen ook bij de vertrouwenspersoon terecht. De vertrouwenspersoon wil u ondersteunen in het zoeken naar manieren om met de betrokkene tot een oplossing te komen.

1.2.2. Externe klachtenprocedure

- Een klacht *indienen* bij de klachtencommissie

Als de klacht niet binnen Limena naar tevredenheid kan worden opgelost is er de mogelijkheid uw klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Stichting Limena is aangesloten bij de geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO). De samenstelling en de werkwijze van de commissie staan vermeld op de website www.gcbo.nl .

Een klacht indienen bij de klachtencommissie betekent een formele en externe afhandeling van de klacht. Op uw verzoek kan de vertrouwenspersoon u ondersteunen en adviseren als u overweegt een klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen in te dienen bij de klachtencommissie. Deze ondersteuning bestaat uit het informeren van de klager over de klachtenregeling en de consequenties daarvan, de klacht op schrift stellen en de klager bijstaan voor, tijdens en na de zitting van de klachtencommissie.

Aan Stichting Limena zijn de vertrouwenspersonen verbonden. Zie hiervoor de Infogids

Hoofdstuk 2 Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Instelling: Stichting Limena
- Bevoegd gezag: het bestuur van Stichting Limena
- Melder: persoon die zich met een melding of klacht (intern) wendt tot leidinggevende, directie, bestuur of vertrouwenspersoon
- Klager: het kind, de jongere, de ouders die, of het personeelslid dat formeel een klacht over een gedraging en/of beslissing, dan wel over het nalaten van een gedraging en/of het niet

nemen van een beslissing door het bevoegd gezag, een personeelslid of een kind/jongere, indient bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie
- Aangeklaagde: het orgaan of de persoon waartegen respectievelijk tegen wie de klacht van de klager is gericht
- Kind/jongere: het bij de instelling ingeschreven kind
- Ouders: de ouder(s) dan wel verzorger(s) van het bij de instelling ingeschreven kind
- Personeelslid: de persoon die onder verantwoordelijkheid en/of in opdracht van het bevoegd gezag werkzaamheden verricht voor de instelling
- Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 5
- Vertrouwenspersoon: de functionaris tot wie de persoon die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag, zich kan wenden voor advies en ondersteuning
- Klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan
- Ongewenst gedrag: alles in de omgang en communicatie dat als ongewenst of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat iemand zich niet veilig voelt binnen de instelling
- Agressie en geweld: voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid
- Discriminatie: het maken van direct dan wel indirect onderscheid, behoudens de uitzonderingen genoemd in de wetgeving gelijke behandeling
- Het zich mondeling of bij geschrift of afbeelding opzettelijk beledigend uitlaten over een groep mensen wegens hun godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte
- Gewelddadig optreden tegen personen of een groep van personen wegens hun godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap op chronische ziekte
- Pesten: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meer personen gericht tegen één persoon of groep personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten is de herhaling van de gedraging in de tijd
- Seksuele intimidatie: elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijbetekenis dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast. In het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd
- Strafbaar feit: een zedenmisdrijf zoals bedoeld in Titel XIV van het Tweede Boek van het Wetboek van Strafrecht

Artikel 2 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem binnen of met de instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet

2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan leidinggevende of de directie
3. De klager kan het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht ingediend worden zoals omschreven in artikel 6

Artikel 3 Benoeming en ontslag vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt per locatie één interne vertrouwenspersoon en een voor Limenabreed beschikbare externe mannelijke én vrouwelijke vertrouwenspersoon. De benoeming geldt, behoudens tussentijds ontslag, voor vier jaar en kan telkens voor vier jaar worden verlengd.
2. Het in het eerste lid bedoelde ontslag behoeft de uitdrukkelijke goedkeuring van het bevoegd gezag. Het ontslag van de vertrouwenspersoon kan door het bevoegd gezag niet eerder worden verleend dan nadat het daarover een schriftelijk oordeel heeft gevraagd aan de klachtencommissie. Het schriftelijk oordeel van de klachtencommissie is openbaar.
3. Het in het tweede lid bepaalde is slechts van toepassing op tussentijds ontslag anders dan op eigen verzoek.

Artikel 4 Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

1. Zie voor taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon de bijlage bij deze klachtenregeling.

Artikel 5 Aansluiting bij klachtencommissie

1. Stichting Limena is aangesloten bij de geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO).
2. De samenstelling en de werkwijze van de commissie staan vermeld op de website www.gcbo.nl.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
    a. de naam en het adres van de klager;
    b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
    c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
    d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
    e. de dagtekening
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij Limena is aangesloten.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de geschillencommissie bijzonder onderwijs (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 op de website www.gcbo.nl

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs:

https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/documenten/reglement_klachtencommissies_GCBO_updated.pdf

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directie en de klachtencommissie schriftelijk en gemoti-veerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze ver-lenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11 Benadeling, faciliteiten en geheimhouding

1. Klagers, getuigen, deskundigen, degenen die de klager of de aangeklaagde bij de behandeling van de klacht hebben bijgestaan of de directeur mogen niet wegens het indienen van een klacht onderscheidenlijk uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij, benadeeld worden in hun positie binnen de instelling.
2. Het bevoegd gezag biedt de in het eerste lid bedoelde personen alsmede de vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken.
3. Degene die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijze moet

vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming tot vertrouwenspersoon noch door beëindiging van de band van betrokkene met de instelling.

Artikel 12 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de vertrouwenspersoon geëvalueerd.

Artikel 13 Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. Deze regeling is in 2019 in werking getreden.
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
3. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een bijgewerkt exemplaar van deze regeling op een voor personeelsleden en ouders van de bij de instelling ingeschreven kinderen/jongeren toegankelijke plaats binnen de instelling beschikbaar is.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als: ‘Klachtenregeling Stichting Limena’.