

Klachtenprocedure van de PCSA

Aangezien de PCSA een verantwoordelijkheid heeft in het sociale klimaat in de school, wil zij een klimaat scheppen waarin alle betrokkenen (studenten, docenten, anderen) elkaars integriteit respecteren. Daarom heeft zij een regeling voor een klachtenbehandeling ingesteld met twee fasen:

1. een fase met de interne vertrouwenspersoon
2. een fase met de klachtencommissie.

De PCSA vindt het belangrijk dat eerste opvang van de klager/klaagster en de behandeling van de klacht los van elkaar staan, zeker in geval van ongewenst gedrag. En verder dat er eerst waar mogelijk gewerkt wordt met bemiddeling, voordat er een formele procedure gaat lopen.

Achteraan dit document vind je een samenvatting met een stroomschema.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder;

- a: seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij: onderwerping aan dergelijk gedrag, impliciet of expliciet, wordt gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon, beslissingen die het werk van deze persoon raken, met tot doel de werkprestaties aan te tasten en/of een vijandige en intimiderende of onaangename werkomgeving te creëren;
- b: agressie en geweld: en waarbij tevens sprake is van I van de volgende punten verbaal, psychisch of fysiek geweld zoals schelden en beledigen, lastig vallen, het onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren, treiteren en schelden en discrimineren in verband met ras of geloofsovertuiging, schoppen, slaan, spugen, het gooien met voorwerpen, bijten en vastgrijpen, waarbij onderwerping aan dergelijk gedrag wordt gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon, beslissingen die het werk van deze persoon raken, met tot doel de werkprestaties aan te tasten en/of een vijandige en intimiderende of onaangename werkomgeving te creëren;
- c: klager: werknemer van de PCSA, stagiaire, docent, assistent, contractant of werknemer van derden die zich met een klacht over seksuele intimidatie, agressie en geweld, discrimineren of pesten tot een vertrouwenspersoon wendt;
- d: beklaagde: degene op wiens gedrag de klacht van de klager betrekking heeft;
- e: vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
- f: klachtencommissie: commissie als bedoeld in artikel 13;
- g: klacht: uiting van onvrede binnen het kader van de eigen werksituatie over de wijze waarop door of namens de werkgever door een handelen of nalaten met de persoonlijke belangen van de werknemer rekening is of wordt gehouden;
- h: organisatie: de PCSA
- i: directie: directie van de PCSA.

Artikel 2

Een ieder die zich, in verband met de studie- of werksituatie bij de PCSA seksuele intimidatie, niet kan vinden in het handelen van een andere betrokkene bij de PCSA, kan zich met een klacht wenden tot een vertrouwenspersoon. Het kan gaan om inhoud (lesstof), procedure (hoe het onderwijs is georganiseerd), proces (relatie, bejegening, communicatie, tot en met agressie of geweld) of een combinatie daarvan.

DE INTERNE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 3

- a. De directie heeft een interne vertrouwenspersoon aangewezen die betrokken is bij de PCSA tot wie de klager zich kan wenden. De aanwijzing geschiedt voor de periode van 3 jaar. Een zelfde persoon kan opnieuw worden aangewezen als vertrouwenspersoon voor een volgende periode.
- b. Het staat de klager vrij eerst iemand anders te benaderen. De vertrouwenspersoon zal dan door die ander worden benaderd. Dit heeft te maken met bekendheid met procedure en proces van de vertrouwenspersoon.
- c. Als de aanleiding de interne vertrouwenspersoon zelf betreft, neemt degene die verantwoordelijk is voor personele zaken, de rol van de vertrouwenspersoon over.

Artikel 4

De vertrouwenspersoon heeft tot taak;

- a. zichzelf bekend te maken als vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
- b. de eerste opvang van de klager/klaagster met klachten, ook over seksuele intimidatie, agressie en geweld te verzorgen. De vertrouwenspersoon zoekt in eerste instantie samen met de klager/klaagster naar eventuele mogelijkheden om het probleem in de informele sfeer tot een oplossing te brengen;
- c. de klager/klaagster door te verwijzen naar externe deskundigen als verdere opvang noodzakelijk is;
- d. de klager/klaagster te informeren over de mogelijkheid het probleem voor te leggen aan de klachtencommissie;
- e. het desgewenst begeleiden van de klager/klaagster indien deze de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie;
- f. te ondersteunen bij beleid ter voorkoming en bestrijding van seksuele intimidatie;
- g. zorg te dragen voor de nazorg van de klager/klaagster door vinger aan de pols te houden na afronding van het proces;
- h. jaarlijks een anonieme registratie bij te houden

Artikel 5

De vertrouwenspersoon kan zelf een klacht indienen bij de klachtencommissie, indien hij/zij meerdere klachten ontvangt die betrekking hebben op een beklagde en die niet aan de klachtencommissie zijn voorgelegd. Namen van klagers worden daarbij niet genoemd tenzij ze toestemming geven.

Artikel 6

De vertrouwenspersoon onderhoudt de nodige contacten met personen die seksuele intimidatie bij de PCSA uit hoofde van hun functie kunnen signaleren, zoals studiebegeleiders, docenten of ondersteuners.

Artikel 7

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn functie verantwoording schuldig aan de directie van de PCSA.

Artikel 8

De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid tot;

- a. het zelfstandig raadplegen van externe deskundigen;
- b. het horen van alle betrokkenen van alle afdelingen in de organisatie, inclusief de directie. Hij/zij gaat hiertoe slechts over voor zover de uitvoering van de taken daartoe dat nodig maakt, en neemt hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht;
- c. het bijstaan van de klager/klaagster als een klacht bij de commissie wordt ingediend;
- d. het bijeenroepen van de klachtencommissie;

Artikel 9

De vertrouwenspersoon dient te allen tijde de anonimiteit van de klager/klaagster te waarborgen en zal dan ook geen actie ondernemen zonder zijn/haar toestemming. Alleen met toestemming van de klager/klaagster is het mogelijk om, eventueel met behulp van de directie, de klacht over te brengen bij de beklagde of veroorzaker(s) en te trachten met elkaar tot overeenstemming te komen. Dit houdt in dat ook alleen op verzoek van de klager een klacht ter behandeling van de klachtencommissie kan worden ingediend.

Artikel 10

De vertrouwenspersoon legt van elke behandelde klacht een dossier aan. Hij verstrekt daaruit geen onder geheimhouding gegeven informatie dan met toestemming van degene die om geheimhouding heeft verzocht.

Artikel 11

- a. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit over de ervaringen, uitgebrachte adviezen en gesignaleerde knelpunten aan de directie. Tevens wordt in dit verslag een risico-inventarisatie opgenomen;
- b. Het verslag draagt een algemeen karakter en is niet op individuele personen herleidbaar;
- c. De directie bespreekt dit verslag met beleidsadviseurs op betreffende terreinen. Bijvoorbeeld: personele zaken, financiën, organisatie.

Artikel 12

De directie draagt er zorg voor dat aan de vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken, ter beschikking worden gesteld. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval;

- a. een ruimte om gesprekken te voeren zodanig dat de privacy van de klager optimaal gewaarborgd wordt;
- b. een budget voor het voeren van gesprekken extern;
- c. een budget voor het inschakelen van externe deskundigen;
- d. een training in het kader van deskundigheidsbevordering.

Daarbij zij aangetekend dat budgetten moeten worden aangevraagd. De vertrouwenspersoon doet dit ad hoc. Daarbij wordt de privacy van de klager gewaarborgd.

KLACHTENCOMMISSIE

Samenstelling en benoeming

Artikel 13

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan ten minste een vrouw.
2. De (plaatsvervangende) leden worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Zij kunnen worden herbenoemd voor dezelfde termijn. Een lid dat is benoemd ter vervulling van een tussentijds opgevallen plaats, treedt af op het tijdstip waarop degene in wiens plaats hij is benoemd, had moeten aftreden.
3. De klachtencommissie kan, zo nodig, externe deskundigen inschakelen.
4. Daarnaast kunnen anderen die bij de PCSA betrokken zijn, op grond van hun expertise ad hoc aan de klachtencommissie worden toegevoegd.

De klachtencommissie dient voorafgaand aan een klachtbehandeling een budgetverzoek in bij degene die daarover gaat bij de PCSA.

Taken en bevoegdheden

Artikel 14

De klachtencommissie heeft, onverminderd hetgeen daaromtrent in dit reglement verder is bepaald, tot taak;

- a. het oordelen over de ontvankelijkheid van een klacht;
- b. het instellen van een onderzoek naar iedere bij haar ingediende klacht, ook inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld en het uitbrengen van advies aan de directie over eventueel te nemen maatregelen;
- c. het adviseren van de directie over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht;
- d. het rapporteren van de uitkomsten van het onderzoek aan de directie;
- e. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de directie inzake de problematiek.

Artikel 15

Gegeven de omvang van de PCSA kan het voorkomen dat leden van de klachtencommissie ook een andere rol hebben binnen de organisatie. De klachtencommissie is desondanks onpartijdig, stelt zich onafhankelijk op en is deskundig met betrekking tot de emotionele en formele aspecten van klachten, zeker rondom seksuele intimidatie, agressie en geweld.

Procedure klachtencommissie

Artikel 16

Een klacht kan, gedurende een periode van 6 maanden na het voorval, schriftelijk worden ingediend door de vertrouwenspersoon namens de klager/klaagster of door de vertrouwenspersoon zelf met inachtneming van artikel 5. Een klacht kan slechts worden ingediend tegen 1 persoon; als een klacht tegen meerdere personen is gericht zullen deze als afzonderlijke klachten worden behandeld.

Artikel 17

De klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend onder vermelding van;

- a. de omschrijving van de inhoud, de procedure of de bejegening waar het om gaat;
- b. de naam van de beklagde, een klacht kan slechts tegen 1 persoon gericht zijn;
- c. de ter zake door klager/klaagster ondernomen stappen en, voor zover de klager daarover beschikt, daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken, die dan ook aan de klachtencommissie worden overlegd.

Artikel 18

1. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 werkdagen na indiening van de klacht, een begin gemaakt met het vooronderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht. De beslissing omtrent de ontvankelijkheid – dat wil zeggen, een uitspraak over of de klachtencommissie bevoegd is de klacht te behandelen, wordt binnen 6 werkdagen door de klachtencommissie genomen en meegedeeld aan de klager/klaagster.
2. Na de ontvankelijkheidsverklaring start het onderzoek. Bij het onderzoek kunnen bij de klacht betrokkenen worden gehoord. De klachtencommissie roept deze betrokkenen binnen 6 dagen na de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk (per email) op; in elk geval de klager/klaagster en de beklagde. De klachtencommissie zendt een afschrift van de klacht en van de aan haar overlegde schriftelijke stukken aan de beklagde. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren, alvorens te worden gehoord.
3. Van elke bijeenkomst van commissie en betrokkene(n) wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat door de betrokkenen voor akkoord getekend wordt. Als een betrokken lid niet tot ondertekening bereid is, wordt de reden daarvan op het verslag aangetekend.
4. De klachtencommissie *confronteert de klager/klaagster niet met de beklagde*, tenzij klager/klaagster daar zelf om verzoekt en mee instemt.
5. De voorzitter van de klachtencommissie ziet erop toe dat het onderzoek binnen twee maanden wordt voltooid.

Artikel 19

Tijdens het onderzoek kan de klager/klaagster zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of een zelfgekozen raadsman of -vrouw. De beklagde kan zich door een zelf gekozen raadsman of – vrouw laten bijstaan. Kosten hieraan verbonden worden niet door de PCSA vergoed.

Artikel 20

Alle zittingen van de klachtencommissie, zowel ten tijde van het onderzoek als bij de behandeling van de klacht door de klachtencommissie, zijn besloten.

Artikel 21

1. Is de klachtencommissie van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan zij tot hervatting van het onderzoek besluiten. Zij bepaalt, door wie dit voortgezet onderzoek zal worden verricht en binnen welke termijn.
2. Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht en stelt haar uitspraak vast. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen. Alle drie (3) leden dienen aanwezig te zijn of zich laten vertegenwoordigen door een plaatsvervanger.
3. Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze bij een klacht betrokken is, neemt hij geen deel aan de behandeling. In geval van twijfel beslissen de overige leden van de commissie. Staken de stemmen, dan wordt een onafhankelijke derde geraadpleegd.

Artikel 22

1. De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak;
 - a. (ten dele) gegrond;
 - b. (ten dele) ongegrond en of;
 - c. niet ontvankelijk.
2. De uitspraak wordt onderbouwd. De commissie kan besluiten om het standpunt van de minderheid in die uitspraak te vermelden.

Artikel 23

1. De klachtencommissie heeft de verplichting om binnen 2 maanden advies uit te brengen over een ingediende klacht aan de directie.
2. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond acht, dient zij in haar uitspraak, de directie van de klager dan wel beklagde, van advies over het nemen van maatregelen.
3. De klachtencommissie brengt haar advies ter kennis van de klager/klaagster, de beklagde, de directie en de vertrouwenspersoon.
4. Het directiebesluit wordt binnen 10 werkdagen ter kennis gebracht van de klachtencommissie, de klager/klaagster, de beklagde en de vertrouwenspersoon. Indien de directie niet besluit overeenkomstig het advies van de klachtencommissie, motiveert zij dat.

OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 24

1. Alle medewerkers van en betrokkenen bij de PCSA zijn verplicht te verschijnen indien zij door de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie (schriftelijk) worden opgeroepen om te worden gehoord.
2. Alle bij de behandeling van een klacht betrokken personen zijn tot geheimhouding verplicht met betrekking tot gegevens die hen ter kennis komen en zij beschermen de privacy van betrokkenen in het kader van de behandeling.
3. De directie ziet erop toe dat;
 - a. tijdens de behandeling van een klacht geen van de betrokkenen er nadeel van ondervindt dat een klacht aanhangig is gemaakt;
 - b. dat de vertrouwenspersonen en de leden van de klachtencommissie geen nadeel ondervinden ten gevolge van het vervullen van die functie.

Artikel 25

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat namens hem er op toe wordt gezien dat de klachtendossiers zorgvuldig worden bewaard.
2. Vijf jaar na beëindiging van de behandeling van de klacht (hetzij na het directiebesluit, hetzij na een besluit door een beroepsinstantie) wordt het dossier vernietigd.

Artikel 26

De directie zorgt ervoor dat een verwijzing naar dit reglement wordt opgenomen op de website en in de Studiegids. De directie draagt verder zorg voor het geven van bekendheid aan de instelling van vertrouwenspersonen en klachtencommissie, in elk geval door een publicatie via de Nieuwsbrief en op de website.

Artikel 27

De klachtencommissie en de vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan de directie verslag uit over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen, en de op basis van hun bevindingen gedane voorstellen aan de directie ter zake van voorkoming en bestrijding van klachten, waaronder seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten.

Samenvatting procedure, bij het stroomschema:

1. Iedereen die met de PCSA te maken heeft

kan zaken aankaarten die niet naar wens gaan.

Eerste aanspreekpunt is de interne vertrouwenspersoon.

1a. Klager + interne vertrouwenspersoon

Bespreken wat de klager zelf al heeft ondernomen om de situatie naar tevredenheid op te lossen. De interne vertrouwenspersoon kan, als nog geen actie is ondernomen, als eerste stap de klager adviseren om dit alsnog te doen en tips geven.

2. Als de klager dat niet wil, of als eerdere pogingen niet tot verbetering hebben geleid, bepalen de interne vertrouwenspersoon en klager in overleg de keuze van het traject. In dit geval is het stadium van een klacht bereikt; alle klachten worden geregistreerd.

Bij inhoudelijk of procedureel complexe zaken ligt het niet voor de hand meteen een bemiddeling in te gaan, maar zal de interne vertrouwenspersoon een vooronderzoek doen. Betreft het vooral bejegening/ongewenst gedrag, dan is snelle bemiddeling wel voor de hand liggend. Een en ander wordt in overleg binnen 1 week besloten.

3. Interne vertrouwenspersoon + degene die personele zaken afhandelt

stellen vast welke personen binnen de school betrokken dienen te worden in het (vooronderzoek en het) bemiddelingstraject. De interne vertrouwenspersoon beslist, eventueel in overleg met de klager. Als men er niet uitkomt, kan er ruggenspraak worden gehouden met de directie (met totale inachtneming van de privacy).

4. Betrokkenen

stellen vast wat de aanleiding van de melding was en of deze terecht was (vooronderzoek). De interne vertrouwenspersoon begeleidt de te voeren gesprekken.

Bij een terecht klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen, een afschrift wordt bewaard door de vertrouwenspersoon en de directie.

Bij een onterechte klacht wordt een onderbouwing gegeven waarom de klacht onterecht is. De klager krijgt gelegenheid nog een nagesprek te hebben.

5. Betrokkenen

inventariseren op het afgesproken tijdstip of de situatie naar wens is verbeterd

5a. Klager

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, of als een bemiddelingsgesprek niet de aangewezen weg is (vooral bij inhoudelijk of procedureel complexe klachten), dan kan hij/zij kiezen voor een formele procedure (of voor een nieuwe bemiddeling).

b. Interne vertrouwenspersoon + degene die personele zaken afhandelt

Horen klager en beklagde nogmaals en adviseren zonodig de directie de klacht te verwijzen naar de klachtencommissie.

3b. Directie

Geeft de klachtencommissie opdracht.

4b. Klachtencommissie

onderzoekt de klacht door het horen van betrokkenen en eventuele getuige(n). Ze maakt verslagen en plaatst die in het dossier dat de klacht betreft.

5b. Klachtencommissie

komt tot een oordeel en geeft schriftelijk en gemotiveerd advies aan de directie.

6b. Directie

neemt een beslissing over te nemen maatregelen en zorgt voor uitvoering.



