



Klachtenregeling Stichting Katholiek Onderwijs Achterveld

ST. JOZEFSCHOOL

Status | definitief, V1.06 | 01-05-2021

Klachtenregeling Stichting Katholiek Onderwijs Achterveld

Het bevoegd gezag van de Stichting Katholiek Onderwijs Achterveld (S.K.O.A.), op 18-04-2021 gehoord de instemming van de medezeggenschapsraad; heeft op 19-04-2021 de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1: Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Het bevoegd gezag: het bestuur van de Stichting Katholiek Onderwijs Achterveld (S.K.O.A.), zoals bedoeld in de Wet op het primair onderwijs (WPO);
2. School: de school voor basisonderwijs, die onder de verantwoordelijkheid valt van de Stichting Katholiek Onderwijs Achterveld (S.K.O.A.).
3. Directeur: de directeur zoals bedoeld in artikel 1 WPO.
4. Medewerker: een ieder die feitelijk werkzaam is in de school, waaronder wordt gerekend zowel degenen die een dienstverband hebben met het bevoegd gezag als degenen, die op een andere titel werkzaam zijn.
5. Leerling: een ieder die onderwijs volgt op de school als bedoeld in dit artikel.
6. Ouder: ouders, voogden of verzorgers van een leerling.
7. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.
8. Klacht: elke uiting van ongenoegen over de school, het onderwijs aan de school, dan wel het doen of nalaten van een medewerker.
9. Klager: een (ex) leerling, een ouder, een medewerker, een lid van het bestuur of een vrijwilliger, die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon, die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
10. Verweerder: een (ex) leerling, een ouder, een medewerker, een lid van het bestuur of een vrijwilliger, die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon, die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
11. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.
12. LKC: de landelijke klachtencommissie voor het Katholieke Onderwijs als bedoeld in artikel 12.
13. GCBO: Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs, het samenwerkingsverband van landelijke klachtencommissies, waarbij de LKC is aangesloten
14. RLK: Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO dat wordt gebruikt door de LKC. Dit reglement is te vinden op:

https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/documenten/reglement_klachtencommissies_gcbo_aangepast_22-01-2019.pdf

Hoofdstuk 2: De contactpersoon en de vertrouwenspersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Het bevoegd gezag wijst na overleg met de medezeggenschapsraad voor onbepaalde tijd een contactpersoon aan. Deze aanwijzing staat los van de individuele klachtbehandeling.
2. De contactpersoon is bij de behandeling van klachten het eerste aanspreekpunt voor de klager.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 3: *Aanstelling en taak vertrouwenspersoon*

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad voor onbepaalde tijd ten minste één externe vertrouwenspersoon. Deze benoeming staat los van de individuele klachtbehandeling.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen, die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van zijn werkzaamheden.
7. Het bevoegd gezag schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 3: *De behandeling van klachten*

Artikel 4: *Het indienen van een klacht bij de directeur of vertrouwenspersoon*

1. Als een klager een klacht heeft, dan vervoegt hij/zij zich in eerste instantie bij de verweerder en probeert in onderling overleg de klacht tot een oplossing te brengen.
2. Als het voorgaande lid niet tot de mogelijkheden behoort of niet wenselijk is, dit ter beoordeling van de klager, vervoegt de klager zich bij de contactpersoon.
3. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder.
4. De contactpersoon beoordeelt, in overleg met de klager, bij wie de klacht vervolgens wordt neergelegd:
 - a. De directeur
 - b. De vertrouwenspersoon
5. Wordt een klacht ingediend tegen de directeur, dan verwijst de contactpersoon de klager direct naar de vertrouwenspersoon.
6. Het indienen van een klacht gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Indien de klacht mondeling bij de directeur wordt ingediend, dan stelt hij deze terstond op schrift, waarna de klager in de gelegenheid wordt gesteld voor akkoord te tekenen.
7. De contactpersoon draagt er zorg voor, dat zowel de klager als de verweerder in het bezit komen van deze klachtenregeling en (een verwijzing naar) het klachtenreglement van de LKC. Hij/zij licht de beide regelingen, zo nodig, mondeling toe.

Artikel 5: *Onderzoek van de klacht door de directeur*

1. De (adjunct) directeur of een door hem/haar daartoe aangewezen medewerker, niet zijnde klager of de verweerder of contactpersoon, stelt een onderzoek in naar de juistheid van de klacht. Hij/zij hoort daartoe de klager, de verweerder, zo nodig de medewerker bij wie de betrokken leerling in de klas zit en zo mogelijk getuigen.
2. De (adjunct)directeur doet in eerste instantie de klacht af.

Artikel 6: *Melding van de klacht bij de vertrouwenspersoon*

1. Indien het niet gewenst is, dat de klacht ingediend wordt bij de (adjunct)directeur, wijst de contactpersoon de klager op de mogelijkheid zijn/haar klacht te melden bij de vertrouwenspersoon.

2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en bepaalt in gemeenschappelijk overleg met de klager bij wie de klacht wordt ingediend.
3. De vertrouwenspersoon wijst de klager erop, dat de klacht bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC kan worden ingediend.

Artikel 7: *Het indienen van de klacht bij het bevoegd gezag*

1. De klager kan zijn klacht bij voorkeur schriftelijk indienen bij het bevoegd gezag. Indien de klacht mondeling bij het bevoegd gezag wordt ingediend, dan stelt zij deze terstond op schrift, waarna de klager in de gelegenheid wordt gesteld voor akkoord te tekenen.
2. Het bevoegd gezag vergewist zich ervan, dat de klager en de verweerder een exemplaar hebben van deze klachtenregeling en (een verwijzing naar) het klachtenreglement van de LKC.
3. De klager wordt altijd in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten ten overstaan van het bevoegd gezag. Van dit gesprek wordt een beknopt verslag gemaakt.
4. In het geval een leerling als klager optreedt, worden de ouders hiervan met medeweten van de klager door het bevoegd gezag in kennis gesteld, tenzij zich daartegen zwaarwichtige redenen verzetten.

Artikel 8: *Onderzoek van de klacht door het bevoegd gezag*

1. Het bevoegd gezag is gerechtigd informatie in te winnen bij de klager, de verweerder, de contactpersoon, de (adjunct)directeur en de vertrouwenspersoon, voor zover de uitvoering van hun taken hen daartoe noodzaakt.
2. Medewerkers, die door het bevoegd gezag uit hoofde van het in het voorgaande lid gegeven bevoegdheid worden benaderd, zijn verplicht de gevraagde informatie te verstrekken en zullen omtrent het verzoek en de informatievoorziening geheimhouding in acht nemen.

Artikel 9: *Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid*

1. Bij de uitoefening van de in artikel 8 gegeven bevoegdheid nemen de leden van het bevoegd gezag de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de betrokkenen.
2. De leden van het bevoegd gezag maken aantekeningen van de door hen in verband met de klacht gehouden gesprekken.
3. De leden van het bevoegd gezag zijn verplicht tot geheimhouding van wat hen in verband met hun werkzaamheden ter kennis komt. Deze verplichting geldt niet ten aanzien van de (adjunct)directeur, de verweerder, de vertrouwenspersoon, artsen en justitie met dien verstande dat de geheimhoudingsverplichting van toepassing blijft indien de klacht betrekking heeft op de (adjunct)directeur.
4. Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de aanstelling als lid van het bevoegd gezag.

Hoofdstuk 4: *Het intrekken van de klacht*

Artikel 10: *Intrekking klacht*

1. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, wordt dit door de klager schriftelijk aan het bevoegd gezag kenbaar gemaakt.
2. Het bevoegd gezag besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien of dat zij de procedure voortzet. Zij doet hiervan melding aan de klager en de vertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 5: De afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag

Artikel 11: Afhandeling of doorverwijzing naar de LKC

1. Elke klacht wordt zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen een termijn van zes weken, nadat deze door het bevoegd gezag is ontvangen, schriftelijk afgehandeld. Deze termijn kan met maximaal zes weken worden verlengd. De verlenging wordt schriftelijk en met redenen omkleed en aan de klager meegedeeld.
2. De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk, tenzij mondelinge afdoening als het meest adequaat wordt beschouwd. De mondelinge afdoening wordt schriftelijk vastgelegd, tenzij het dossier terstond wordt vernietigd en zowel de klager als de verweerder hiermee instemmen.
3. De afhandeling van de klacht kan inhouden, dat het bevoegd gezag een maatregel neemt.
4. De besluitvorming bij de afhandeling van de klacht, alsmede het nemen van een maatregel vindt plaats door alle leden van het bevoegd gezag gezamenlijk.
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 LKC. Indien de klager besluit de klacht in te dienen bij de LKC, kan hij/zij voor de vervulling van de formaliteiten een beroep doen op de vertrouwenspersoon.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.
6. Het bevoegd gezag informeert de klager, de verweerder en de vertrouwenspersoon over de afhandeling van de klacht en indien van toepassing de verweerder en de vertrouwenspersoon over de verwijzing van de klager naar de LKC.

Hoofdstuk 6: Indienen klacht bij de landelijke klachtencommissie voor het Katholieke Onderwijs (LKC)

Artikel 12: De landelijke klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zijn school aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholieke Onderwijs (LKC), Postbus 82324 te 2508 EH Den Haag, 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur), emailadres: info@gcbo.nl.
2. Op de behandeling van klachten door de LKC is het Reglement van de GCBO van toepassing.

Artikel 13: Informatieverstrekking aan de LKC

1. De medewerker is verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag en de (adjunct)directeur.

Artikel 14: Beslissing op advies

1. De LKC brengt advies uit over de behandelde klacht met een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen voor het bevoegd gezag.
2. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

Artikel 15: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van de LKC, waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen of heeft genomen.

Hoofdstuk 7: Overige bepalingen

Artikel 16: Evaluatie

Deze regeling zal één jaar na inwerkingtreding of wijziging geëvalueerd worden door het bevoegd gezag en de medezeggenschapsraad.

Artikel 16: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met instemming van de medezeggenschapsraad.

Artikel 17: Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Stichting Katholiek Onderwijs Achterveld.