

KLACHTENREGELING STICHTING KPO SINT ANTONIUS

Inleiding

Stichting KPO Sint Antonius heeft de klachtenregeling geactualiseerd. Deze klachtenregeling streeft ernaar zorgvuldig met klachten van een klager (dat kan een leerling, ouder en teamlid van de school zijn) om te gaan.

Wat is een klacht?

Een klacht kan gaan over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door een teamlid van de school, de directeur of het bestuur van Stichting KPO Sint Antonius. De klachten kunnen gaan over miscommunicatie binnen de school, tussen de school en ouders en leerlingen, gebrekkige begeleiding van leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften vanuit de school, seksuele intimidatie of hardhandige aanpak van leerlingen. In eerste instantie wordt een klacht op de school met de directie en/ of groepsleerkracht opgelost. Als een klacht naar uw oordeel niet voldoende is opgelost met de directie en/of groepsleerkracht kunt u de klacht als officiële klacht indienen.

Wat is de klachtenregeling?

Elke basisschool dient op grond van de wet (WPO) te beschikken over een klachtenregeling. In die regeling staat welke afspraken er op de school/instelling zijn gemaakt over de behandeling van klachten. In de klachtenregeling is onder meer opgenomen bij welke Commissie de school/instelling is aangesloten voor de behandeling van klachten.

Contactpersoon

Op iedere school is minimaal één contactpersoon benoemd. Bij een klacht kan de contactpersoon u informeren over mogelijke vervolgstappen, zoals het indienen van een klacht bij het bestuur of u in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon van de school. De contactpersoon behandelt uw klacht niet maar maakt u wegwijs. De contactpersoon is op de school werkzaam als groepsleerkracht.

Bevoegd gezag

U kunt uw klacht bij het bevoegd gezag, het bestuur, van de Stichting indienen. Deze handelt de klacht in eerste instantie zelf af. Eventueel verwijst het bevoegd gezag u door naar de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon

Voor klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, discriminatie, radicalisering, ernstig fysiek geweld of geestelijk geweld (pesten) kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt u bij deze klachten. Leerlingen, docenten, ouders en andere betrokkenen kunnen een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon. Bij een vermoeden van seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht dit te melden aan het bestuur (meldingsplicht). Het bestuur kan indien wenselijk in overleg met de vertrouwensinspectie. In artikel 6 van de Wet op het onderwijstoezicht (WOT) leest u meer over de rol van de vertrouwenspersoon.



De vertrouwenspersoon verbonden aan de Stichting is mevrouw Nicole Kik, OnderwijsAdvies, telefonisch bereikbaar via 06 30776751 of via de mail n.kik@onderwijsadvies.nl.

Klachtencommissie

De Stichting is verbonden aan een landelijke klachtencommissie; het Bureau van de Geschillen-, Bezwaren en Klachtencommissie Katholiek Onderwijs, waarvan de contactgegevens in de klachtenregeling vermeld staan. De klachtencommissie moet uw klacht altijd vertrouwelijk behandelen en binnen vier weken reageren. Als de klachtencommissie de klacht na onderzoek gegrond verklaart, volgt rapportage en advies naar het schoolbestuur. Naar aanleiding van het advies kan het schoolbestuur maatregelen nemen. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend.

Klachtencommissie benaderen

U heeft het recht om de klachtencommissie rechtstreeks te benaderen, dus zonder tussenkomst van de schoolleiding of het schoolbestuur. Het wordt wel aangeraden om de school te informeren, zodat deze beter in staat is om de klacht op te lossen. De klachtencommissie is bedoeld voor klachten van ouders, leerlingen en personeelsleden. U kunt een kopie van uw klacht of bezwaar sturen naar de Inspectie. De Inspectie kan uw informatie gebruiken bij een onderzoek naar de school. Bureau van de Geschillen-, Bezwaren en Klachtencommissies Katholiek Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag (tel. 070-3457097), www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl.

Klachtenroute

Achteraan vindt u een schematische beschrijving van de verschillende te bewandelen klachtenroutes.

Vastgesteld op 22 september 2009, aangepast in juli 2018.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
2. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
3. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
4. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
5. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
6. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
7. bevoegd gezag: het bestuur van Stichting Katholiek Primair Onderwijs Sint Antonius;
8. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag 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;
9. seksuele intimidatie: handelingen, gedragingen en/of uitlatingen in de seksuele sfeer die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden en die volgens algemene normen of door degenen op wie ze zijn gericht, dan wel, in het geval het een minderjarige betreft, door de ouders/verzorgers van de leerling als ongewenst wordt ervaren.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag wijst de contactpersoon aan op voorstel van het team van de school. Het bevoegd gezag kan de contactpersoon ontslaan van zijn opgedragen taak.
3. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

Paragraaf 2: De (externe) vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als
 - a. aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag betreft op contractuele basis een medewerker van *OnderwijsAdvies* als onafhankelijke vertrouwenspersoon.

3. 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. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten in deze.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij een landelijke klachtencommissie te weten Bureau van de Geschillen-, Bezwaren en Klachtencommissies Katholiek Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag (tel. 070-3457097), www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl.

Zie het reglement van de landelijke klachtencommissie voor de beschrijving van de instelling, taken en procedures van de klachtencommissie.

Artikel 5: Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing zijn ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.

9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Inhoud van de klacht voor de klachtencommissie

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.



KLACHTENROUTE

