

Klachtenregeling Stichting De Waarden

Inleiding

Het kan voorkomen dat ouders of wettelijk vertegenwoordigers (tezamen verder te noemen: ouders), dan wel een medewerker van de school een klacht hebben over het gedrag of een beslissing, dan wel het nalaten van gedrag of het niet nemen van een beslissing door een leerkracht, de directie, de bestuurder of andere bij de school betrokken personen. Om deze ouders en medewerkers een mogelijkheid te geven te worden gehoord heeft Stichting De Waarden een klachtenregeling welke van toepassing is voor iedere school van de stichting.

In eerste instantie kan een ouder zich met een klacht wenden tot de betrokken persoon, meestal de leerkracht. Daarna, indien dit niet tot een oplossing leidt, kan men zich wenden tot de directeur van de school. Hij zal het gesprek met de ouder aangaan en trachten tot een oplossing te komen.

Mocht de klacht niet afdoende worden behandeld, dan kan de ouder zich mondeling dan wel schriftelijk richten tot de bestuurder van de Stichting. Pas nadat ook dit voor de ouder tot een onvoldoende oplossing leidt, dan kan hij een schriftelijke klacht indienen bij een landelijke klachtencommissie.

In elke schoolgids van Stichting De Waarden staat vermeld hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de procedure verloopt.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen gaan over gedrag, omgang en beslissingen van:

- Een leerkracht;
- De directeur van de school;
- De bestuurder van Stichting De Waarden;
- Ondersteunend personeel zoals bijvoorbeeld de conciërge;
- Vrijwilligers voor de school of andere personen die werkzaam zijn op school.

Vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag beschikt over een vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Voor Stichting De Waarden is de vertrouwenspersoon:

Mevrouw M. Antonissen

Mail: secretariaat@5kwadraat.nl

Tel.: 0113-745434

De profielschets van de vertrouwenspersoon:

- Is onafhankelijk;
- Kent de cultuur van de school en de stichting;
- Kan goed luisteren en is empathisch;
- Is creatief en denkt in oplossingen;
- Kan zich schriftelijk verwoorden.

Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (deze bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bestuur).

De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling tussen partijen een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de bestuurder.

De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de bestuurder te nemen besluiten.

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.

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Behandeling klacht intern

Indien de klacht behandeld wordt door de directeur of de bestuurder van Stichting De Waarden wordt er een dossier gevormd.

In het dossier is tenminste opgenomen:

1. Beschrijving van de klacht met de datum en het tijdstip van het voorval;
2. De namen van de beklagde(n) en van de klager;
3. De verslagen van de gevoerde gesprekken. Deze verslagen worden door zowel klager als de directeur c.q. de bestuurder getekend.

Nadat klager(s) is gehoord door de directeur en eventueel de bestuurder, en partijen komen niet tot een oplossing dan kan hij zich wenden tot de Landelijke klachtencommissie.

Bij een klacht betreffende (het vermoeden van) een seksueel misdrijf wordt conform de wet aangifte gedaan bij de politie.

Externe procedure

Uiteindelijk, indien het bevoegd gezag niet tot een bevredigende oplossing komt voor klager, kan de klager zijn klacht indienen bij de Landelijke klachtencommissie Christelijk onderwijs, een landelijke klachtencommissie voor het onderwijs. Dit kan ook in een eerder stadium, echter dan zal de klachtencommissie de klager terugverwijzen naar de bestuurder om te onderzoeken of partijen er met elkaar uit kunnen komen. Het adres van de commissie waarbij Stichting De Waarden is aangesloten:

GCBO

Landelijke klachtencommissie Christelijk onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

www.gcbo.nl

De klager moet een klacht indienen binnen een jaar na de gebeurtenis. De klachtencommissie kan daarop een uitzondering maken als:

- De klager pas na dat jaar bekend werd met de gebeurtenis;
- De klager eerst geprobeerd heeft de klacht met de school of het bestuur op te lossen;
- Er andere bijzondere omstandigheden zijn waardoor de klager niet eerder een klacht in kon dienen.

Zodra de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt mogen de beklagden zich schriftelijk verweren. Daarna volgt een hoorzitting waarbij partijen hun standpunten mondeling mogen toelichten en de commissie vragen kan stellen. Aan de hand hiervan komt zij met een advies (oordeel en aanbevelingen) voor het bevoegd gezag.

De commissie zal in haar advies betrekken of er voldoende is ondernomen om tot een oplossing van de klacht binnen de school te komen. Zij zal een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht en de school een advies geven over eventueel te nemen maatregelen.

Nadat de klachtencommissie een advies heeft uitgebracht moet zowel de bestuurder als de klager de commissie binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie meedelen of hij het eens is met het oordeel van de commissie en of het naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen.

Hoewel de weg langs de klachtencommissie lang is, heeft de wet toch deze mogelijkheid voor klagers in het leven geroepen om meer garanties te bieden dat er een onafhankelijk oordeel over de klacht komt. Stichting De Waarden kan ook een klacht die bij haar wordt ingediend ter advisering aan de klachtencommissie voorleggen. Als de indiener van de klacht daarmee instemt, neemt de commissie deze klacht in behandeling.

De klachtencommissie neemt niet alle mogelijke klachten in behandeling. Voor sommige geschillen kan de klager terecht bij een andere commissie zoals de Geschillencommissie Passend Onderwijs en de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring sbo/(v)so.

De Geschillencommissie Passend Onderwijs is er voor geschillen over de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, geschillen over het ontwikkelingsperspectief van een leerling en geschillen over verwijdering van een leerling als het verzoek binnen 6 weken na het besluit is ingediend.

De Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring behandelt bezwaren tegen beslissingen van het samenwerkingsverband over de toelaatbaarheidsverklaring. De klachtencommissie neemt ook geen klachten in behandeling van personeelsleden als die klachten vooral betrekking hebben op de rechtspositie van het personeelslid.

Meer informatie over de Landelijke klachtencommissie Christelijk onderwijs vindt u op: www.gcbo.nl. U treft hier tevens het volledige Reglement aan.

Onderwijsinspectie

De Inspectie van het Onderwijs wordt geïnformeerd over een klacht. De inspectie neemt zelf geen individuele klachten in behandeling, maar hoort het wel graag als er iets mis is. Op deze manier bouwt de inspectie dossier op en kan zij eventueel haar toezicht verscherpen.