

Klachtenregeling

Inleiding

Overall waar gewerkt wordt, komen weleens misverstanden voor of kunnen fouten gemaakt worden. Dat is op scholen van WijWijzer niet anders. Soms zijn het vervelende situaties, soms zijn dat klachten van serieuze aard met betrekking op de directe invloedssfeer van de school, zoals begeleiding en/of beoordeling van leerlingen, inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en/of pesten.

Met deze klachtenregeling streeft WijWijzer naar een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding voorop staat, zodat er sprake is van een veilig klimaat binnen onze scholen en organisatie.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op formele, juridisch vastgelegde procedures, dus helaas zal de toon van deze regeling wat zakelijk overkomen. Ondanks dat willen we iedere klacht serieus behandelen en samen met u tot een passende oplossing komen.

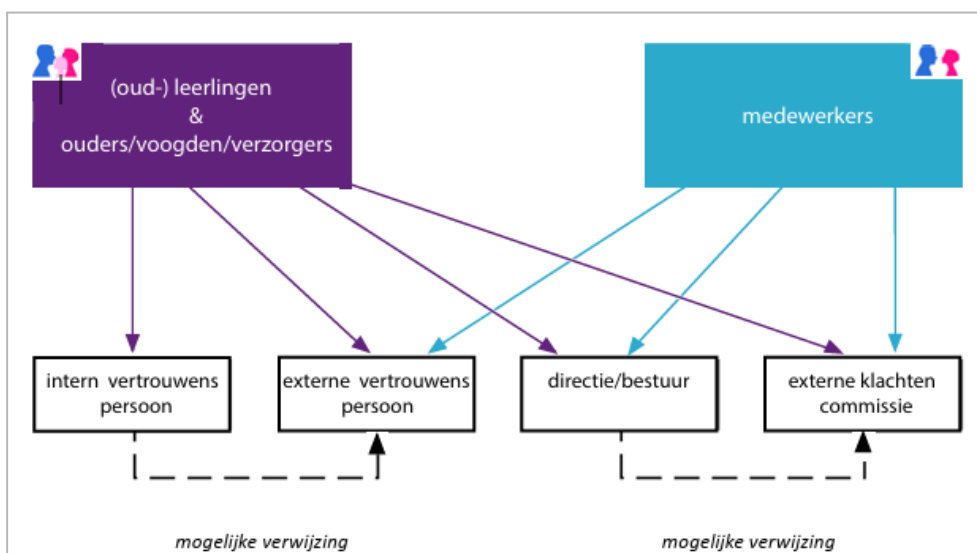
Een kwestie, zorg of klacht; wat nu?

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als u met uw klacht niet ergens anders terecht kunt. Want als er iets is wat volgens u als 'klacht' gezien moet worden, kunt u dit allereerst met de betrokkene(n) bespreken. De ervaring leert dat veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in eerste instantie in goed overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en/of schoolleiding worden opgelost.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kunt u een beroep doen op deze klachtenregeling.

Waar kan ik naartoe met mijn kwestie, zorg of klacht?

De afbeelding geeft weer welke stap u het beste kunt nemen, in uw geval.



Begrippenlijst

Voor de volledigheid leggen we eerst uit wat met welk begrip wordt bedoeld:

1. school: een school vallende onder Stichting WijWijzer scholen (WijWijzer);
2. bevoegd gezag: College van Bestuur van WijWijzer;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in de alinea 'Indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie en de afhandeling' daarvan;
5. 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 anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan (vrijwilligers, stagiaires, (G)MR en leerkrachten in opleiding);
6. intern vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in alinea 'Intern vertrouwenspersoon';
7. extern vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in alinea 'Extern vertrouwenspersoon';
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Stappenplan klachtenregeling voor leerlingen, ouders, voogden en verzorgers

- Een leerling, ouder, voogd of verzorger die een probleem ervaart op of met de school, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij dat vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt u het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij dat vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- U kunt over het probleem contact opnemen met de intern vertrouwenspersoon van school.
- Als het probleem niet is of wordt opgelost, kunt u een klacht indienen bij het College van Bestuur of de klachtencommissie.

Stappenplan klachtenregeling voor medewerkers

- Een medewerker die een probleem ervaart op of met de school, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij dat vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt u het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij dat vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- U kunt over het probleem contact opnemen met de extern vertrouwenspersoon.
- Als het probleem niet is of wordt opgelost kunt u een klacht indienen bij het College van Bestuur of de klachtencommissie.

Wenselijke stap voordat uw kwestie, zorg of klacht een formele klacht wordt

De voorkeur verdient om eerst in gesprek te gaan met (een lid van) het College van Bestuur om tot een passende oplossing te komen, voordat de klacht wordt ingediend bij de landelijke klachtencommissie.

Intern vertrouwenspersoon

Iedere school heeft een intern vertrouwenspersoon binnen het schoolteam. De intern vertrouwenspersoon is het luisterend oor en de alwetende doorverwijzer; hij of zij informeert u als klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als u een formele klacht wilt indienen, verwijst de intern vertrouwenspersoon u naar de extern vertrouwenspersoon.

U vindt de gegevens van de intern vertrouwenspersoon in de school- of informatiegids of op website van de school van uw kind(eren).

Extern vertrouwenspersoon

Het College van Bestuur benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één extern vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De extern vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.

De extern vertrouwenspersoon gaat na of de klacht kan worden opgelost en kan u begeleiden bij het begeleiden van gesprekken en eventueel het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als u dat wilt.

De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die u behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt u zo nodig bij het leggen van contact.

De extern vertrouwenspersoon is verplicht terughoudendheid en vertrouwelijkheid in acht te nemen. Het is niet mogelijk om geheimhouding te bieden in verband met de meldcode en meldplicht.

U kunt ook contact opnemen met de extern vertrouwenspersoon om uw zorgen kenbaar te maken, zonder een officiële klacht in te dienen.

Gegevens extern vertrouwenspersoon

Bernadette Hes-Boots (<https://www.in-b-tweenadvies.com/>)

M: info@in-b-tweenadvies.nl, T: 06 2553 8458

De contactgegevens van de extern vertrouwenspersoon vindt u ook op www.wijwijzer.nu/ouders.

Indienen van een klacht bij het College van Bestuur en afhandeling hiervan

Als u een klacht wilt indienen bij het College van Bestuur, bevat uw brief of mail ten minste:

- uw naam en adres;
- de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
- een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- de datum van uw mail of brief met klacht.

De klacht dient u binnen één jaar na de gedraging in te dienen, tenzij het College van Bestuur anders beslist. U kunt zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen.

Het College van Bestuur bevestigt schriftelijk aan u de ontvangst van de klacht en meldt bij u en bij de verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. Als het College van Bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het u naar de klachtencommissie.

Als de behandeling van de klacht door het College van Bestuur volgens u niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Bemiddeling

Met bemiddeling wordt bedoeld mediation; dit kan ingezet worden om de communicatie tussen school en ouder of school en medewerker weer vlot te trekken. Dat is ook iets wat de externe klachtencommissie eventueel voorstelt voordat ze klachten in behandeling nemen.

Indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie en de afhandeling hiervan

Als u een klacht wilt indienen bij de externe klachtencommissie, bevat uw brief of mail ten minste:

- uw naam en adres;
- de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
- een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- de datum van uw mail of brief met klacht.

Ook in dit geval geldt dat u de klacht u binnen één jaar na de gedraging of beslissing moet indienen, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het College van Bestuur als de klacht daar is ingediend en het College van Bestuur de klacht zelf afhandelt. U kunt zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

De klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht, neemt uw klacht in behandeling en informeert u over de te volgen procedures.

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan u, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of het College van Bestuur het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen genomen worden en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen onderbouwd aan u, de verweerder en de klachtencommissie.

Gegevens externe klachtencommissie

De scholen van Stichting WijWijzer scholen zijn aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) - Stichting Onderwijsgeschillen, postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl.

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Personeelsleden in dienst van WijWijzer zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken. Hierbij dient u bij zowel het verzoek daartoe als bij de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.

Informereren GMR

Het College van Bestuur informeert de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) direct over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Rechten van de aangeklaagde

Klachtbehandeling is en blijft vertrouwelijk, ook als de betrokkenen niet meer onder de werking van het klachtrecht vallen. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Tot slot

Het College van Bestuur van Stichting WijWijzer scholen heeft met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) op 1 oktober 2024 deze Klachtenregeling vastgesteld op 14 oktober 2024.