



Klachtenregeling

De school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen en personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.

Onze interne vertrouwenscontactpersoon, mw. Melanie Koolen fungeert als laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en teamleden. Zij kan u, indien nodig, doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon van de klachtencommissie. Indien dit echter, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, kan een beroep worden gedaan op de klachtenregeling. De school is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC). De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is.

Stappen bij een klacht

1. U bespreekt het probleem met de groepsleerkracht van uw kind, samen zoekt u oplossingen;
2. Als u hier geen gehoor vindt of er komt geen oplossing, dan kunt u bij de directeur / bestuur terecht;
3. Mocht er nog geen oplossing zijn, dan kunt u via de interne vertrouwenspersoon contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon mw. Chiene Hulst, telefoon 06-45434266 of via de mail chienehulst@externevertrouwenspersonen.nl.

De taak van deze externe vertrouwenspersoon is om na te gaan of de klacht kan worden opgelost door bemiddeling tussen u en de school. Als dat niet mogelijk is, gaat deze vertrouwenspersoon na of de klacht aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie en begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure;

4. U doet een beroep op de klachtenregeling en is alleen van toepassing als u met de klacht nergens anders terecht kunt. De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.



Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: de school vallende onder Stichting Kindergemeenschap Albert Schweitzer;
2. instelling: Albert Schweitzerschool;
3. bevoegd gezag: toezichhoudend bestuur Albert Schweitzerschool;
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

1. er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. 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.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.



Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft; c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft; d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie is aangesloten stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissies Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 – 280 95 90
E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissie van de LKC: Dit reglement is te vinden op:
<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>



Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder oordeel van de Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12. Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling LKC.

De regeling is herzien in maart 2017 en treedt vanaf die datum in werking.