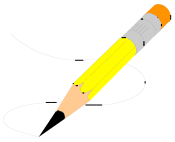
Klachtenregeling
juni 2009



Overal waar mensen samenwerken kan iets fout lopen, zo ook op school.
Degenen die zich het slachtoffer voelen, kunnen dat als een klacht beschouwen.
Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in onderling overleg kunnen worden afgehandeld.

Bij de afhandeling van klachten dient opgemerkt te worden dat de inhoud van alle gevoerde gesprekken schriftelijk vastgelegd moet worden, door de desbetreffende leerkracht, directeur of het College van Bestuur. Alle betrokkenen dienen op de hoogte te zijn van de inhoud van dit verslag en dit te ondertekenen.
Een kopie hiervan gaat naar de directeur. De klachten en de afhandeling daarvan zullen jaarlijks worden geëvalueerd.

In de klachtenregeling wordt het volgende onderscheid gemaakt:

1. Klachten met betrekking tot de schoolorganisatie
2. Klachten met betrekking tot de directeur van de school
3. Klachten over machtsmisbruik

Zo doen wij dat klachtenregeling

Zo Doen Wij Dat is een informatieve uitgave van de Stichting Peelraam
Basisschool De Hinkstap, Lindenplein 17, 5446 AV Wanroij
telefoon school (0485) 470886 / e-mail directie@hinkstap.nl
Deze uitgave is ook terug te vinden op onze schoolpagina: www.hinkstap.nl

Ad 1. Klachten met betrekking tot de schoolorganisatie, dus bijvoorbeeld met betrekking tot het functioneren van de leerkracht of andere betrokkenen binnen de school, de begeleiding en beoordeling van leerlingen en de toepassing van strafmaatregelen.

Aankruisen
indien gevolgd

- ▼ stappen 1 t/ m 6 = het voortraject; klager kan op grond van artikel 14 WPO te allen tijde besluiten direct over te gaan naar stap 7

❑ **Stap 1**
U bespreekt uw klacht met de desbetreffende leerkracht
(andere leerkrachten zullen u ook naar deze persoon terugverwijzen. Op anonieme klachten wordt niet ingegaan).

❑ **Stap 2:**
Bij aanhoudende klachten bespreekt u uw klacht nogmaals met deze leerkracht.

❑ **Stap 3:**
Indien uw klacht dan nog niet naar tevredenheid is opgelost, gaat u een gesprek aan met de directeur.

❑ **Stap 4:**
De directeur gaat vervolgens een gesprek aan met de desbetreffende leerkracht, zo mogelijk gevolgd door een gesprek met leerkracht en ouder(s).

❑ **Stap 5:**
Indien deze wijze echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid was, **kunt** u op grond van artikel 2 lid 2 van de klachtenregeling contact opnemen met de interne contactpersoon. Deze fungeert alleen als **eerste** aanspreekpunt Deze interne contactpersoon **luistert** naar uw verhaal en kijkt samen met u wat er nu gaat gebeuren. Hier is dus alleen sprake van doorverwijzing en NIET van bemiddeling. De interne contactpersoon verwijst u met uw klacht naar de externe vertrouwenspersoon.

❑ **Stap 6:**
De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing bereikt kan worden

Stappen op grond van artikel 7 van de klachtenregeling:

❑ **Stap 7:**
Indien u al deze stappen heeft gevolgd, en u na deze gesprekken van mening bent dat uw klacht niet is opgelost, of indien u gekozen heeft voor het overslaan van de stappen 1 t/m 6, dient u uw klacht schriftelijk in bij
a. het College van Bestuur (vanaf stap 8) of
b. de klachtencommissie (vanaf stap 12)

❑ **Stap 8:**
Een afgevaardigde van het College van Bestuur zal dan contact met u opnemen voor een persoonlijk gesprek betreffende de klacht.

❑ **Stap 9:**
Na dit gesprek zal het betreffende bestuurslid contact opnemen met de directeur.

- **Stap 10:**
  Indien nodig volgt er een gesprek tussen een afgevaardigde van het College van Bestuur, de directeur en de betrokken leerkracht.

- **Stap 11:**
  Uiteindelijk zal de afgevaardigde van het College van Bestuur contact met u opnemen met betrekking tot uw klacht en de geboden oplossing.

- **Stap 12**
  Bij blijvende ontevredenheid met betrekking tot de afhandeling van uw klacht, kunt u op grond van artikel 3 lid 3 van de klachtenregeling contact opnemen met de *vertrouwenspersoon*, deze kan u begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van de Bond KBO.

Ad 2. ***Klachten met betrekking tot de directeur van de school.***

Stap 1 t/m 4 = voortraject.
Klager kan op grond van artikel 14 WPO besluiten direct over te gaan naar stap 5

- ❑ **Stap 1:**
  U bespreekt uw klacht met de directeur (anderen zullen u naar deze persoon terugverwijzen. Op anonieme klachten wordt niet ingegaan).

- ❑ **Stap 2:**
  Bij aanhoudende klachten bespreekt u uw klacht nogmaals met de directeur.

- ❑ **Stap 3:**
  Indien deze wijze echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid was, **kunt** u op grond van artikel 2 lid 2 van de klachtenregeling contact opnemen met de interne contactpersoon. Deze fungeert alleen als **eerste** aanspreekpunt Deze interne contactpersoon **luistert** naar uw verhaal en kijkt samen met u wat er nu gaat gebeuren. Hier is dus alleen sprake van doorverwijzing en NIET van bemiddeling. De interne contactpersoon verwijst u met uw klacht naar de externe vertrouwenspersoon.

- ❑ **Stap 4:**
  De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing bereikt kan worden.

Stappen op grond van artikel 7 van de klachtenregeling

- ❑ **Stap 5:**
  Indien u heeft gekozen voor de stappen 1 en 2 en u na deze gesprekken van mening bent dat uw klacht niet is opgelost of
  indien u gekozen heeft voor het overslaan van de stappen 1 en 2, dient u uw klacht schriftelijk in bij
  a. het College van Bestuur (vanaf stap 6).
  b. de klachtencommissie (vanaf stap 9)

- ❑ **Stap 6:**
  Een afgevaardigde van het College van Bestuur zal dan contact met u opnemen voor een persoonlijk gesprek betreffende de klacht.

- ❑ **Stap 7:**
  Er volgt een gesprek tussen een afgevaardigde van het College van Bestuur, het Staflid Personeelszaken en de betrokken directeur.

- ❑ **Stap 8:**
  Uiteindelijk zal de afgevaardigde van het College van Bestuur contact met u opnemen met betrekking tot uw klacht en de geboden oplossing.

- ❑ **Stap 9:**
  Bij blijvende ontevredenheid met betrekking tot de afhandeling van uw klacht, kunt u op grond van artikel 3 lid 3 van de klachtenregeling contact opnemen met de vertrouwenspersoon, deze kan u begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van de Bond KBO.

Ad 3. ***Klachten over machtsmisbruik, zoals ongewenste intimiteiten, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten binnen de onderwijssituatie.***

Stap 1 en stap 2= voortraject

- **Stap 1:**
  U bespreekt uw klacht als eerste met degene die met de klacht te maken heeft, bijvoorbeeld de leerkracht van uw kind (andere leerkrachten zullen u ook naar deze persoon terugverwijzen).

- **Stap 2:**
  Indien dit niets oplevert, **kunt** u contact opnemen met de directeur.

Stappen op grond van de klachtenregeling

- **Stap 3:**
  Indien deze wijze echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid was, **kunt** u op grond van artikel 2 lid 2 van de klachtenregeling contact opnemen met de interne contactpersoon. Deze fungeert alleen als **eerste** aanspreekpunt bij vermoedens van klachten met betrekking tot **machtsmisbruik**. Deze interne contactpersoon **luistert** naar uw verhaal en kijkt samen met u wat er nu gaat gebeuren. Hier is dus alleen sprake van doorverwijzing en NIET van bemiddeling.

- **Stap 4:**
  De interne contactpersoon verwijst u met uw klacht naar de externe vertrouwenspersoon. Deze persoon is deskundig op het gebied van onderwijs, machtsmisbruik, seksueel geweld/intimidatie en de gevolgen hiervan. Deze zal samen met u kijken welke volgende stappen wenselijk c.q. noodzakelijk zijn en kan u daarbij begeleiden. Dit kan een vorm van hulpverlening zijn, het indienen van een klacht en/of het doen van aangifte bij de politie.

- **Stap 5:**
  Ook kunt u via de externe vertrouwenspersoon of rechtstreeks contact opnemen met de klachtencommissie van de Bond KBO (dit kan ook wanneer u alleen informatie wilt, telefonisch of per e-mail).

- **Stap 6:**
  Als de klacht in behandeling wordt genomen, houdt de klachtencommissie een zitting waar de klager en aangeklaagde hun verhaal kunnen doen. Ook hoort de klachtencommissie eventueel getuigen. De klachtencommissie oordeelt of de klacht gegrond of ongegrond is. Na afloop krijgen de klager, de aangeklaagde en de voorzitter van het College van Bestuur het advies op schrift.

Interne contactpersonen:	mevr. Dinie Frederix - Peters
Externe vertrouwenspersoon voor personeelsleden:	Human Capital Care Arbozorg B.V. (H.C.C.) Naam vertrouwenspersoon: Marie Josee van Rossum Science Park Eindhoven 5127 5692 ED SON Tel. 06-23913225 (ma t/m vr 8.30–17.00 uur) m.van.rossum@humancapitalcare.nl
Externe vertrouwenspersoon voor ouders / leerlingen:	Jeugdgezondheidszorg GGD Hart van Brabant Naam vertrouwenspersoon: Noortje Breedijk Postbus 3166 5203 DD 's-Hertogenbosch Tel. 073-6404090
Klachtencommissie:	Klachtencommissie voor het katholiek onderwijs Postbus 82324 2508 EH DEN HAAG Tel. 070 – 3925508 www.geschillencies-klachtencies.nl
Vertrouwensinspecteur	De vertrouwensinspecteur is uitsluitend telefonisch bereikbaar tijdens de kantooruren onder nummer 099-1113111 (lokaal tarief)
Websites:	www.cycloop.nl www.ppsi.nl

De volledige klachtenregeling van het bestuur kan op school ter inzage worden gevraagd. Het model is ook te vinden op www.geschillencies-klachtencies.nl onder klachten, reglementen, bijlage model-regeling. Hier is ook het –huishoudelijk- reglement van de klachtencommissies katholiek onderwijs te vinden.

© FT29062009– Stichting Peelraam - Wanroij