Klachtenregeling

Jenaplan basisschool Klavertje 4

1. Inleiding

Waar mensen werken kan iets misgaan. Een basisschool vormt op deze regel geen uitzondering. Het is dan goed om te weten dat Klavertje 4 een procedure heeft voor de behandeling van klachten.

Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de school belangrijk dat klachten zo zorgvuldig mogelijk worden behandeld. Op het moment dat er ontevredenheid is over de werkwijze van de organisatie of de gedragingen van medewerkers, ouders of leerlingen, is het belangrijk dat hier iets aan wordt gedaan en dat gekeken wordt hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Klachten kunnen hiermee gezien worden als een gratis advies en kunnen worden aangewend om de kwaliteit van ons onderwijs te verbeteren.

In deze regeling kunt u lezen wat we verstaan onder een klacht, wat u moet doen wanneer u een klacht heeft en welke stappen de school zal zetten om uw klacht zo zorgvuldig mogelijk af te handelen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een probleem of een ontevredenheid over de werkwijze van de organisatie of de gedragingen van medewerkers, ouders, leerlingen of andere personen die deel uit maken van de schoolgemeenschap, zoals bijvoorbeeld stagiaires. Een klacht heeft altijd betrekking op een individuele, concrete zaak.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding van leerlingen, beoordeling van leerlingen, gebruikte strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld of pesten.

3. Wat kunt u doen wanneer u een klacht heeft?

Als u een klacht hebt, kunt u in de meeste gevallen het beste contact opnemen met de direct betrokkenen. Wanneer dit echter niet tot een oplossing leidt, of wanneer de situatie of aard van de klacht dit niet toelaat, dan is het raadzaam om contact op te nemen met de eerst verantwoordelijke. In onderstaand stappenplan kunt u lezen welke weg u moet volgen wanneer u een klacht heeft.

<u>Stap 1</u>
Neem contact op met degene op wie de klacht betrekking heeft. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing.

Het kan voorkomen dat u de klacht niet zelf wilt of kunt bespreken met de direct betrokkenen. U kunt dan met uw klacht naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten en is speciaal hiervoor aangesteld door het bestuur. In de schoolgids kunt u lezen wie op dit moment onze vertrouwenspersoon is.

<u>Stap 2</u>
Wanneer stap 1 niet leidt tot een bevredigende oplossing, richt u zich dan tot de eerst verantwoordelijke binnen de school. Bij een klacht over een leerkracht is dit de directeur, bij een klacht over de directie is dit het bestuur. Leg de klacht voor en vraag de verantwoordelijke de klacht in behandeling te nemen. Een klacht voor het bestuur kan alleen schriftelijk en ondertekend ingediend worden.

Stap 3
Bent u niet tevreden met de beslissing die de school naar aanleiding van uw klacht heeft genomen, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. U kunt dit schriftelijk doen.

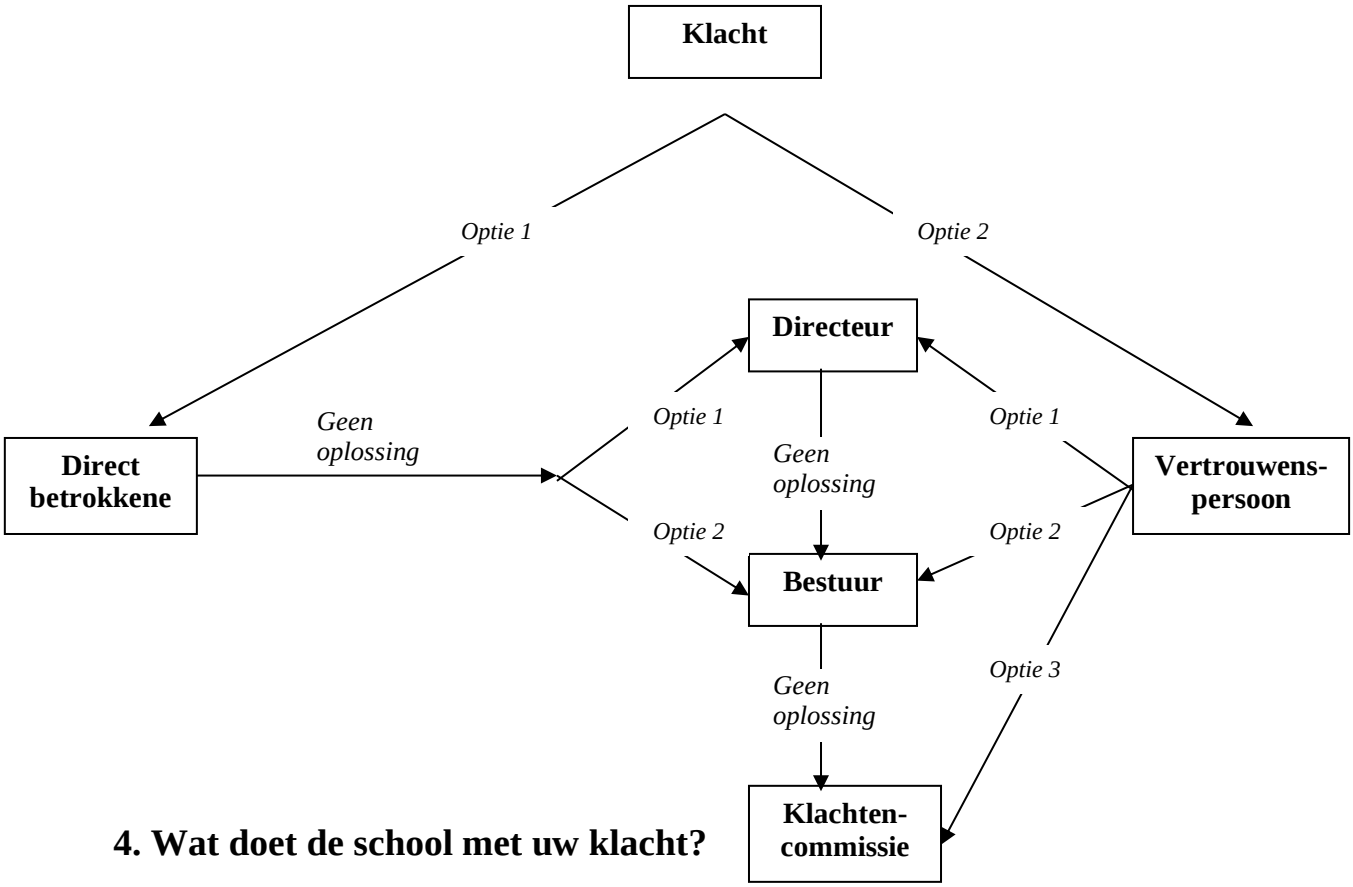
Klavertje 4 is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Deze commissie onderzoekt uw klacht en brengt advies uit aan het bestuur over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De commissie kan in haar advies ook een aanbeveling doen over de door het bestuur te nemen maatregelen.

De contactgegevens van het LKC zijn:
Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2
3524SJ Utrecht

T: 030 - 280 95 90
E: info@onderwijsgeschillen.nl
W: https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc

Op hun website vindt u o.a. het reglement van het LKC en kunt u lezen hoe u een klacht kunt indienen.

Fig. 1 Schematische weergave van de routing bij klachten



4. Wat doet de school met uw klacht?

Wat de school doet met de klacht die u heeft ingediend, is afhankelijk van bij wie u uw klacht heeft neergelegd. Hieronder zal voor de verschillende mogelijkheden de verdere procedure worden beschreven.

4.1 Indien de klacht wordt besproken met de direct betrokkene

1. De direct betrokkene hoort uw klacht aan, probeert scherp te krijgen wat de klacht precies inhoudt en maakt vervolgens een afspraak om de klacht zo snel mogelijk met u verder te bespreken.
2. De direct betrokkene voert een klachtengesprek met u. Doel van dit gesprek is dat u *samen* op zoek gaat naar een oplossing. Aan het eind van het gesprek worden eventuele afspraken of te nemen acties samengevat, wordt afgesproken op welke termijn een eventuele vervolgafspraak zal worden gemaakt, en peilt de betrokkene of de klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld.
3. De direct betrokkene registreert de klacht in de Fus-map. Vastgelegd wordt in elk geval wie de klacht wanneer heeft ingediend, wat de aard van de klacht was en welke afspraken zijn gemaakt.

4.2 Indien de klacht wordt ingediend bij de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon hoort uw klacht aan, probeert scherp te krijgen wat de klacht precies inhoudt en maakt vervolgens een afspraak om de klacht zo snel mogelijk met u verder te bespreken.
2. In het gesprek dat volgt zal de vertrouwenspersoon nagaan of door bemiddeling met de direct betrokkene een oplossing kan worden bereikt, of dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de directeur, het bestuur of de klachtencommissie.
3. Wanneer besloten wordt om de klacht neer te leggen bij de directeur, het bestuur of de klachtencommissie, begeleidt de vertrouwenspersoon u bij de eventuele verdere procedure.
4. Wanneer wordt besloten om (eerst) door bemiddeling met de direct betrokkene tot een oplossing te komen, zal de vertrouwenspersoon samen met u bespreken welke stappen hiervoor gezet zullen worden. De vertrouwenspersoon zal deze stappen begeleiden en zich hierbij onafhankelijk en onpartijdig opstellen.
5. Nadat de klacht is afgehandeld registreert de vertrouwenspersoon de klacht met behulp van het Klachtenregistratieformulier.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en de klachten die hij heeft behandeld.

4.3 Indien de klacht wordt ingediend bij de directeur

1. De directeur hoort uw klacht aan, probeert scherp te krijgen wat de klacht precies inhoudt en gaat na of u de klacht al heeft besproken met de direct betrokkene of de vertrouwenspersoon. Wanneer dit het geval is en dit niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, maakt de directeur een afspraak met u om de klacht zo snel mogelijk verder te bespreken. Wanneer u nog niet heeft gesproken met de direct betrokkene al de directeur u aanmoedigen dit alsnog te doen.
2. In het gesprek dat volgt zal de directeur nagaan of de klacht op eenvoudige wijze door hemzelf kan worden afgehandeld. Zo niet, dan legt hij uw klacht schriftelijk neer bij het bestuur of verwijst hij u door naar de klachtencommissie.
3. Wanneer de directeur besluit om de klacht zelf in behandeling te nemen, bespreekt hij samen met u welke stappen gezet kunnen worden om tot een oplossing te gekomen. De directeur zal deze stappen begeleiden en zich hierbij onafhankelijk en onpartijdig opstellen.
4. De directeur maakt een verslag van dit gesprek en legt het verslag vervolgens voor akkoord aan u voor.
5. De directeur informeert degene op wie de klacht betrekking heeft zo snel mogelijk over de klacht en eventuele acties.

6. Nadat de klacht is afgehandeld registreert de directeur de klacht met behulp van het Klachtenregistratieformulier.
7. De directeur brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van de klachten die hij heeft behandeld.

4.4 Indien de klacht wordt ingediend bij het bestuur

1. U kunt uw klacht alleen schriftelijk en ondertekend indienen bij de bestuurssecretaris. Van een mondelinge klacht wordt meteen door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door u voor akkoord wordt ondertekend en waarvan u een afschrift ontvangt.
2. Wanneer uw klacht bij het bestuur binnenkomt bepaalt het bestuur of zij de klacht zelf kan afhandelen of dat de klacht beter voorgelegd kan worden aan de klachtencommissie. In gecompliceerde situaties, of als het bestuur ingrijpende maatregelen voorziet, is het gewenst eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Ook wanneer er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Hierdoor wordt vermeden dat de indruk wordt gewekt dat de klacht ‘binnenskamers’ wordt afgedaan.
3. Wanneer het bestuur besluit om de klacht zelf af te handelen, vraagt zij de vertrouwenspersoon de klacht in behandeling te nemen.
4. De bestuurssecretaris deelt u zo snel mogelijk schriftelijk mee als de klacht in behandeling wordt genomen en welke stappen gezet zullen worden.
5. De bestuurssecretaris deelt de directeur schriftelijk mee dat er door het bestuur een klacht wordt onderzocht.
6. De vertrouwenspersoon brengt degene op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte van de ingediende klacht.
7. De vertrouwenspersoon hoort u en degene op wie de klacht betrekking heeft elk afzonderlijk. Van elk gesprek maakt de vertrouwenspersoon een gespreksverslag, dat voor akkoord wordt ondertekend door de gehoorde.
8. Binnen vier weken nadat de vertrouwenspersoon de klacht in behandeling heeft gekregen rapporteert hij zijn bevindingen schriftelijk aan het bestuur, spreekt een oordeel uit over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en brengt advies uit over eventueel te nemen maatregelen.
9. Het bestuur oordeelt binnen vier weken nadat de vertrouwenspersoon zijn bevindingen heeft gerapporteerd, of de klacht gegrond is en beslist of er naar aanleiding van de klacht maatregelen genomen moeten worden.
10. De bestuurssecretaris stelt u, de directeur en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd mee of het bestuur de klacht gegrond acht en of er naar aanleiding van de klacht maatregelen moeten worden genomen.
11. De beslissing/maatregel wordt niet eerder uitgevoerd dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren tegen de voorgenomen beslissing/maatregel.
12. Nadat de klacht is afgehandeld registreert de bestuurssecretaris de klacht met behulp van het Klachtenregistratieformulier.

4.5 Indien de klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie

Wanneer u uw klacht voorlegt aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKO) geldt het reglement en procedure. Een kopie van dit reglement en een folder van de LKO is te verkrijgen bij de directeur.

5. Wat moet ik verder nog weten over de klachtenregeling?

5.1 Geheimhouding
Het is belangrijk dat iedereen die bij de uitvoering van de klachtenbehandeling is betrokken, heel zorgvuldig en vertrouwelijk omgaat met de informatie. Alle betrokkenen worden dan ook verplicht tot geheimhouding, tenzij wettelijke verplichtingen dit verhinderen. Bij zeer gevoelige dossiers wordt een geheimhoudingsverklaring getekend. De plicht tot geheimhouding blijft altijd bestaan, dus ook nadat een klachtenbehandeling is afgerond.

5.2 indienen van klacht bij juiste persoon
Wanneer een klacht wordt ingediend bij iemand anders dan:

- degene op wie de klacht betrekking heeft,
- de vertrouwenspersoon.
- de directeur of
- een bestuurslid,

dan verwijst de ontvanger van de klacht de klager direct alsnog naar een van deze personen. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

5.3 Behandelingstijd
In de regeling zijn maximum tijden aangegeven. Het spreekt voor zich dat iedereen erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

5.4 Registratie
Nadat de behandeling van een klacht is afgerond, wordt elke klacht geregistreerd: wat was de aard van de klacht, wie zijn betrokken bij de klacht en hoe is de klacht afgehandeld? Hiervoor is een speciale map aanwezig. Daarin worden klachten, ongevallen en calamiteiten geregistreerd. Voor de registratie van klachten wordt gebruik gemaakt van het Klachtenregistratieformulier. De map is alleen toegankelijk voor de directeur of het bestuur.

5.5 Verbeteren van de kwaliteit
De directie en de vertrouwenspersoon brengen jaarlijks een verslag uit aan het bestuur over de klachten die zij in behandeling hebben genomen. Mede aan de hand hiervan bepaalt het bestuur of er maatregelen nodig zijn die de kwaliteit van Klavertje 4 kunnen verbeteren en/of klachten in de toekomst kunnen voorkomen.

5.6 Wijzigingen van de Klachtenregeling
Deze klachtenregeling wordt iedere vier jaar door het bestuur, de directeur, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd. Mocht u opmerkingen of verbetersuggesties hebben, dan horen wij dit graag van u. U kunt uw opmerkingen doorgeven aan de directeur of de bestuurssecretaris.

Het bestuur kan de regeling, na overleg met de vertrouwenspersoon, de directeur en de MR, tussentijds aanpassen.

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.