



Katholiek Primair Onderwijs **Amersfoort**

Klachtenregeling

Versie 01-10-2019

Artikel 1. Begripsbepalingen

- (a) Stichting: Stichting voor Katholiek Primair Onderwijs Amersfoort e.o.
- (b) Het bestuur: Het bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 1 van de WPO (College van Bestuur)
- (c) Scholen: De scholen voor basisonderwijs en de speciale scholen voor basisonderwijs, die onder de verantwoordelijkheid vallen van de Stichting voor Katholiek Primair Onderwijs Amersfoort e.o.
- (d) Directeur: De directeur als bedoeld in art. 29 WPO
- (e) GMR: De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad zoals bedoeld in art. 4 WMS
- (f) MZR: De medezeggenschapsraad zoals bedoeld in art. 3 WMS
- (g) Medewerker: Een ieder die feitelijk werkzaam is in de scholen, waaronder worden gerekend zowel degenen, die een dienstverband hebben met het bestuur als degenen die op een andere titel werkzaam zijn
- (h) Leerling: Een ieder die onderwijs volgt op één van de scholen
- (i) Ouders: Ouders, voogden of verzorgers van een leerling
- (j) Contactpersoon: Een medewerker van de school waar de klager zijn klacht kan neerleggen/bespreken. (art. 2 van de Modelklachtenregeling)
- (k) Adviescommissie: Commissie die het bestuur adviseert bij afhandeling van een klacht
- (l) Klacht: Elke uiting van ongenoegen over de school, het onderwijs aan de school, dan wel het doen of (na)laten van een medewerker
- (m) Klager: Een (ex) leerling, een (ex) ouder, een (ex) medewerker, een (ex) lid van het bestuur of een vrijwilliger, die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon, die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend
- (n) Aangeklaagde: Een (ex) leerling, een (ex) ouder, een (ex) medewerker, een (ex) lid van het bestuur of een vrijwilliger, die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon, die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- (o) Vertrouwenspersoon: De persoon als bedoeld in art. 3 van de modelklachtenregeling
- (p) Landelijke Klachtencommissie: De commissie als bedoeld in artikel 4 van de modelklachtenregeling
- (q) Modelklachtenregeling: Landelijke Klachtenregeling als vastgesteld in de vergadering van het bestuur d.d. 01-03-2017.

Artikel 2. Procedure

1. Als een klager een klacht heeft, dan vervoegt hij/zij zich in eerste instantie bij de "aangeklaagde" en probeert in onderling overleg de klacht tot een oplossing te brengen.
2. Als het gestelde in lid 1 niet tot de mogelijkheden behoort of niet wenselijk is, dit ter beoordeling van de klager, vervoegt de klager zich bij de contactpersoon. Voor personeelsleden verwijzen wij naar het stroomschema bijlage E.
3. De klager besluit, na overleg met de contactpersoon, bij wie de klacht vervolgens wordt neergelegd. Dit kan zijn:
 - de directeur van de school
 - het College van Bestuur (CvB)
 - de externe vertrouwenspersoon
 - de landelijke klachtencommissieVoor personeelsleden verwijzen wij naar het stroomschema bijlage E.
4. Wordt er een klacht ingediend tegen de directeur van de school, dan verwijst de contactpersoon de klager direct door naar het CvB.
5. Indien de klacht formeel bij de directeur wordt neergelegd, dan gebeurt dit bij voorkeur schriftelijk.
6. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, dan wordt deze door de directeur, eventueel met ondersteuning van de contactpersoon terstond op schrift gesteld, waarna de klager in de gelegenheid wordt gesteld voor akkoord te tekenen.

7. De MZR en CvB worden door de directeur van de school geïnformeerd over het feit dat er een formele klacht is ingediend.
8. De contactpersoon draagt er zorg voor, dat zowel de klager als de aangeklaagde in het bezit komen van zowel de modelklachtenregeling als de klachtenregeling van de stichting. Hij/zij licht de beide regelingen, zo nodig, mondeling toe.

Artikel 3. Behandeling van de klacht op schoolniveau

1. De directeur of een door hem/haar daartoe aangewezen medewerker, niet zijnde de klager of de aangeklaagde, stelt een onderzoek in naar de klacht. Hij/zij hoort daartoe de klager en de aangeklaagde en geeft beiden de gelegenheid hun zienswijze met betrekking tot de klacht kenbaar te maken. Zo nodig worden ook andere betrokkenen gehoord.
2. De directeur heeft de mogelijkheid om, alvorens hij een besluit neemt over de klacht, de externe vertrouwenspersoon dan wel medewerkers van het bestuursbureau te consulteren
3. De directeur handelt in eerste instantie de klacht af.
4. De afhandeling van de klacht dient schriftelijk te gebeuren, waarbij door de directeur aan de klager/aangeklaagde een mondelinge toelichting wordt gegeven van zijn bevindingen.
5. Betreft het een klacht tegen de directeur zelf, dan wordt de rol van de directeur genoemd in artikel 3, overgenomen door het CvB of een door hen aangewezen medewerker

Artikel 4. Indienen van de klacht bij het CvB

1. De klacht wordt, na overleg tussen de klager en de contactpersoon schriftelijk bij het CvB ingediend.
2. De klachten die bij het CvB worden ingediend, worden door de adviescommissie in behandeling genomen.
3. In het geval een leerling als klager optreedt, worden de ouders hiervan met medeweten van de klager door het CvB in kennis gesteld, tenzij zich daartegen zwaarwichtige redenen verzetten
4. Het CvB informeert de contactpersoon zowel als de MZR van de betreffende school over zowel de indiening als afhandeling van een klacht.
5. De aangeklaagde en indien van toepassing de directeur van de betreffende school worden geïnformeerd over het feit dat er een klacht is ingediend.
6. Klager ontvangt een ontvangstbevestiging en krijgt schriftelijk nadere informatie over de te volgen procedure.
7. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de ingediende klacht.
8. De klager zowel als aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld e.e.a. mondeling toe te lichten ten overstaan van leden van de adviescommissie. Van deze gesprekken wordt een beknopt verslag gemaakt.

Artikel 5. Bevoegdheid adviescommissie

1. De leden van de adviescommissie zijn bevoegd informatie in te winnen bij de klager, de aangeklaagde, de contactpersoon, de directeur en de vertrouwenspersoon, voor zover de uitvoering van hun taken hen daartoe noodzaakt en voor zover het niet in tegenspraak is met het gestelde in artikel 3 lid 7 van de modelklachtenregeling.
2. Medewerkers, die door leden van de adviescommissie uit hoofde van hen in het voorgaande lid gegeven bevoegdheid worden benaderd, zijn verplicht de gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatievoorziening geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor het CvB.
3. De leden van de adviescommissie vergewissen zich ervan, dat de klager en de aangeklaagde een exemplaar hebben van zowel de modelklachtenregeling als de regeling van de stichting.

Artikel 6. Werkwijze van de adviescommissie

1. Bij de uitvoering van de in artikel 5 van deze regeling gegeven bevoegdheid nemen de leden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de direct betrokkenen
2. De adviescommissie maakt aantekeningen van de in verband met de klacht gehouden gesprekken
3. De leden van de adviescommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in verband met hun werkzaamheden ter kennis komt en hetgeen ze aangetekend hebben. Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de aanstelling als lid van de adviescommissie.

Artikel 7. Samenstelling van de adviescommissie

1. De adviescommissie bestaat uit de volgende leden:
 - a. Beleidsmedewerker bestuursbureau of één van de directeuren, niet zijnde de directeur van de betreffende school, voorzitter
 - b. Een ouder van één van de scholen, bij voorkeur voortkomend uit de GMR
 - c. Een teamlid van één van de scholen, bij voorkeur voortkomend uit de GMR
2. De adviescommissie wordt ambtelijk ondersteund door een administratief medewerker van het bestuursbureau
3. Indien een klacht ingediend wordt tegen een medewerker van het bestuursbureau wordt het voorzitterschap van de adviescommissie belegd bij één van de directeuren
4. Indien er een klacht tegen één van de leden van het CvB wordt ingediend, wordt de klager doorverwezen naar de landelijke klachtencommissie
5. Aan het begin van ieder schooljaar wordt schriftelijk de samenstelling van de adviescommissie aan alle geledingen van de scholen kenbaar gemaakt.
6. Er worden meerdere personen in deze adviescommissie aangesteld, zodat per situatie de juiste adviescommissie kan worden vastgesteld en belangenverstremming kan worden voorkomen.

Artikel 8. Het intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt wordt dit door de klager schriftelijk gemeld aan degene bij wie hij/zij de klacht heeft ingediend.
2. Als de ingetrokken klacht was ingediend bij de directeur van de school beslist deze of van een verdere procedure wordt afgezien of dat hij/zij alsnog besluit een andere procedure op te starten. Hiervan maakt hij/zij melding aan de aangeklaagde.
3. Als de klacht is ingediend bij het CvB besluit zij, of van een verdere procedure wordt afgezien of dat besloten wordt met een andere procedure door te gaan. Zij doet hiervan melding aan de aangeklaagde.

Artikel 9. Afdoening klacht

1. Elke klacht wordt zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen een termijn van vier werkweken, nadat deze is ontvangen, afgehandeld. Deze termijn kan met maximaal vier werkweken worden verlengd. De verlenging wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager en aangeklaagde meegedeeld
2. De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk, tenzij mondelinge afdoening als het meest adequaat wordt beschouwd. De mondelinge afdoening wordt schriftelijk vastgelegd, tenzij het dossier terstond wordt vernietigd en zowel de klager als de aangeklaagde hiermee instemmen
3. De afhandeling van de klacht kan inhouden, dat aan het CvB wordt voorgesteld een maatregel te nemen.

Artikel 10. Rapportage aan het College van Bestuur

1. Tenzij het dossier is vernietigd rapporteren de leden van de adviescommissie omtrent de klacht aan het CvB en adviseren over eventuele maatregelen
2. Het CvB neemt op basis van dit voorgenomen besluit een definitief besluit.
3. Klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport en het besluit van het bestuur.
4. Het CvB wijst de klager erop, dat hij/zij, indien de klacht niet tot tevredenheid is opgelost, een klacht in kan dienen bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 11. Inschakelen vertrouwenspersoon

1. Indien het niet gewenst is (of op verzoek van de klager), dat de klacht ingediend wordt bij de directeur c.q. het CvB, wijst de contactpersoon de klager op de mogelijkheid zijn/haar klacht direct te melden bij de externe vertrouwenspersoon
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en adviseert, na gemeenschappelijk overleg, de klager bij wie de klacht wordt ingediend
3. De externe vertrouwenspersoon wijst de klager erop, dat de klacht bij het CvB of rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie kan worden ingediend

4. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt, indien gewenst en van toepassing, de klager bij het schriftelijk formuleren van de klacht en begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie
5. De door de klager gemaakte kosten in het kader van inschakeling van de externe vertrouwenspersoon worden door de stichting vergoed.

Artikel 12. Indienen klacht bij de landelijke klachtencommissie

1. Indien de klager besluit de klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie, kan zij voor de vervulling van de formaliteiten een beroep doen op de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon
2. De modelklachtenregeling is hierbij verder van toepassing.

Artikel 13. Slotbepaling

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Stichting voor Katholiek Primair Onderwijs Amersfoort e.o. 01-02-2018

Aldus vastgesteld

d.d. 01-02-2018

W.W. Roelofs
Voorzitter CvB

Bijlagen:

A. Modelklachtenregeling 22.06.1998

B. Vertrouwenspersoon:

Het bestuur van de Stichting voor Katholiek Primair Onderwijs Amersfoort e.o. heeft in overleg met de Stichting CED- Groep afspraken gemaakt m.b.t. het inhuren van externe vertrouwenspersonen. Indien een klager hiervan gebruik wenst te maken dan kan contact opgenomen worden met:

CED-Groep

Postbus 8639

3009 AP Rotterdam

Telefoonnummer: 010-4071599

Centraal emailadres voor zaken van de externe vertrouwenspersoon: evp@cedgroep.nl

Huisadres:

Dwerggras 30

3068 PC Rotterdam

Vertrouwenspersonen:

Marjon ten Heggeler

Email: m.tenheggeler@cedgroep.nl

Telefoonnummer: 010-4071495 of 06-12439160

Vacature tweede vertrouwenspersoon

Klachtencommissie:

Onze Stichting is aangesloten bij:

De stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO):

T: 070 – 3861697

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Email: info@gcbo.nl

Website: www.gcbo.nl

C. Stichting voor Katholiek Primair Onderwijs Amersfoort e.o.

Postbus 930

3800 AX Amersfoort

tel: 033 – 2570645

info@kpoa.nl

www.kpoa.nl

D. Procedure in schema

Als leerling/ouder/verzorger/medewerker bent u altijd vrij om te kiezen met wie u een zorg/probleem of klacht het eerst bespreekt. Deze klachtenbehandeling beoogt problemen zo laagdrempelig mogelijk door betrokkenen op te laten lossen. Bij die gedachte past het volgende schema om te bepalen waar u normaal gesproken uw zorg het beste als eerste bespreekbaar kunt maken:

Procedure		
U bent leerling/ouder/verzorger	U bent personeelslid(alle functies) Behalve directeur /CvB-lid	U bent personeelslid in functie directeur/CvB of medewerker bestuurskantoor
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
In gesprek met diegene waar u een zorgen over, of een probleem mee heeft	In gesprek met diegene waar u een zorgen over, of een probleem mee heeft	In gesprek met diegene waar u een zorgen over, of een probleem mee heeft
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: -gesprek met interne contactpersoon van de school	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - gesprek schoolleiding	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - gesprek met leidinggevende of CvB *)
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is, zijn er de volgende mogelijkheden: - gesprek schoolleiding - gesprek CvB *) - gesprek externe vertrouwenspersoon	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is, zijn er de volgende mogelijkheden: - gesprek beleidsmedewerker personeel (welke niet betrokken is bij de klachtenafhandeling van KPOA) - gesprek externe vertrouwenspersoon	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - gesprek externe vertrouwenspersoon
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
U besluit definitief een klacht in te dienen		
Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: -klacht indienen bij CvB	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: -klacht indienen bij CvB	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: -klacht indienen bij CvB
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - klacht indienen landelijke klachtencommissie	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - klacht indienen landelijke klachtencommissie	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - klacht indienen landelijke klachtencommissie

*) Indien een gesprek is gevoerd met het CvB dan vervalt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het CvB. De optie om een klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie blijft open.

Het indienen van een klacht bij het CvB kan via een mail aan info@kpoa.nl met in de onderwerp regel een vermelding van 'klacht' of via (aangetekende) post.