



Klachtenregeling

Stichting



St.-Jozefmavo



Inhoud

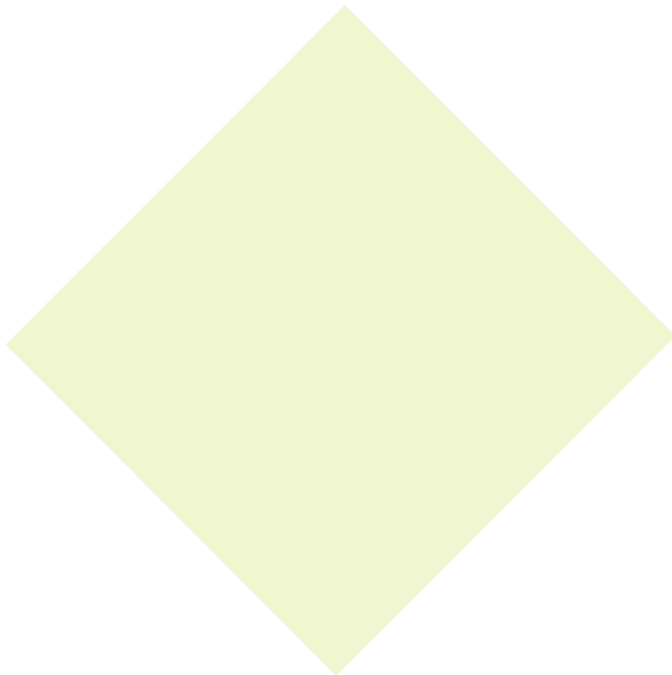
Vooraf

Begrippen

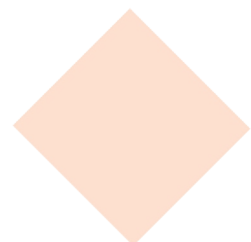
Hoofdstuk 1 - Behandeling van de klachten

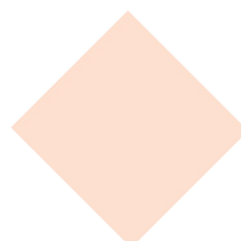
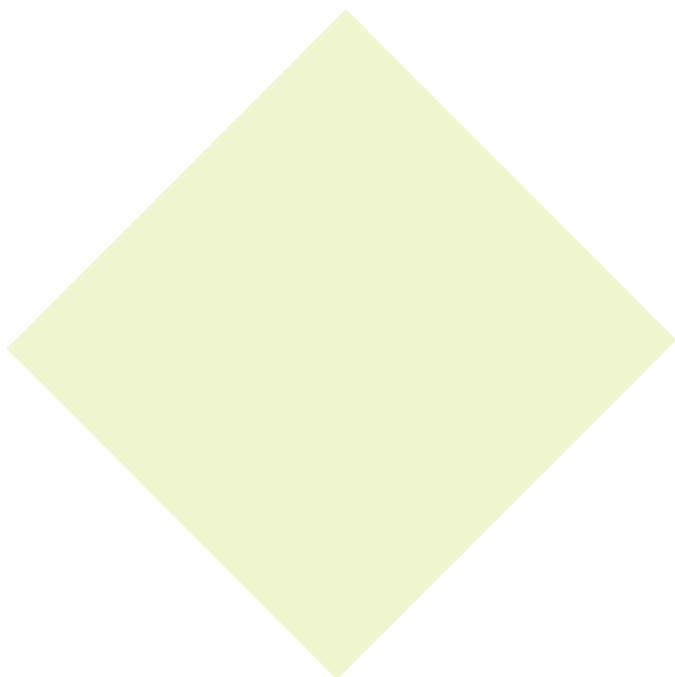
Hoofdstuk 2 - Slotbepalingen

Schema klachtenroute en contactgegevens



Update: 18-01-2025
Eigenaar: SJM

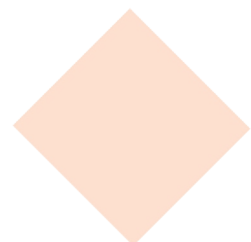
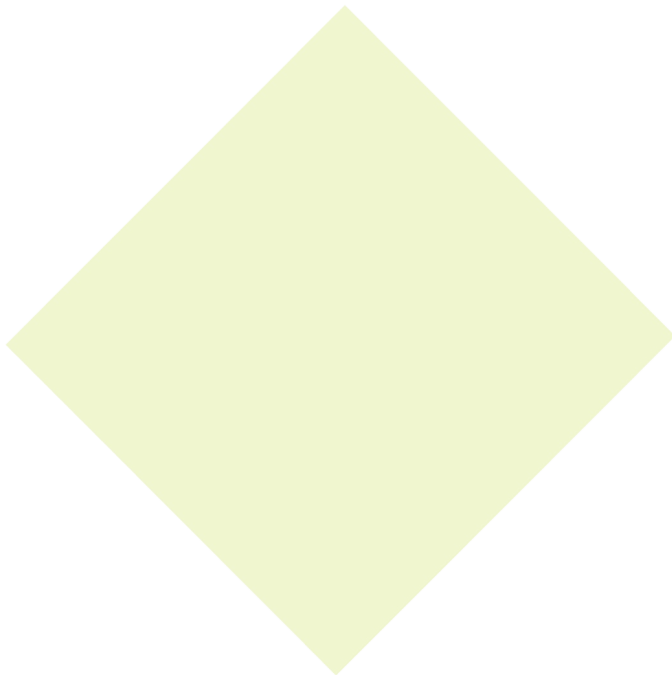






Vooraf

Het bevoegd gezag van de St.-Jozefmavo,
gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs,
gehoord de medezeggenschapsraad,
stelt de volgende klachtenregeling vast.





Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- School: De Stichting St.-Jozefmavo te Vlaardingen;
- Stichting Onderwijsgeschillen: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) als bedoeld in hoofdstuk, paragraaf 1.3;
- Klager: Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- Klacht: Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- Vertrouwenspersoon / externe vertrouwenspersoon: De persoon als bedoeld in hoofdstuk 1, paragraaf 1.2;
- Bevoegd gezag: De directeur-bestuurder;
- Aangeklaagde: Een (ex-)leerling, 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;



Hoofdstuk 1 - Behandeling van de klachten

Paragraaf 1.1

Indienen klacht

In geval van klachten over school organisatorische maatregelen of nalatigheid, klachten over onheuse bejegening of klachten over ongewenst gedrag op school, kan de klager zich wenden tot de docent/mentor, de schoolleiding (teamleider) of het bevoegd gezag (directeur-bestuurder), volgens de in deze klachtenregeling opgenomen klachtenroute.

Indien de klager zich niet met de afhandeling kan verenigen, kan beroep worden aangetekend bij de interne geschillencommissie. Deze commissie wordt naar aanleiding van de klacht gevormd door een lid van de Raad van Toezicht, een lid van de schoolleiding en een onafhankelijk personeelslid.

Alleen bezwaren die schriftelijk en voorzien van motivatie zijn ingediend, worden door deze interne geschillencommissie in behandeling genomen.

Degene(n) die het bezwaar heeft/hebben aangetekend en degene(n) tegen wie het bezwaar is gericht, worden door deze commissie gehoord.

De interne geschillencommissie brengt binnen een maand na ontvangst van de klacht een niet bindend advies uit aan het bevoegd gezag (de directeur-bestuurder). Deze reageert op dit advies binnen twee weken nadat hij/zij het advies heeft ontvangen. Deze reactie is schriftelijk en voorzien van argumentatie.

Paragraaf 1.2

De vertrouwenspersoon / externe vertrouwenspersoon

Wanneer de aard van de klacht een andere afhandeling vereist (ongewenste omgangsvormen, misstanden, integriteitskwesties), kan men zich wenden tot een van de twee interne vertrouwenspersonen. Hun namen en mailadressen staan vermeld in de schoolgids en in deze klachtenregeling, zie schema klachtenroute.

Deze vertrouwenspersonen hebben geheimhoudingsplicht en adviseren zo onpartijdig mogelijk.

In die gevallen waarin redelijkerwijs niet verwacht kan worden van de klager dat hij/zij de klacht bij een van de interne vertrouwenspersonen neer kan leggen, bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met een van de externe vertrouwenspersonen. Zie schema klachtenroute voor hun contactgegevens.

Wanneer deze externe vertrouwenspersonen van mening zijn dat zij hiervoor niet de aangewezen personen zijn, kan de klager met redenen omkleed worden terugverwezen naar het bevoegd gezag.



Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de landelijke Stichting Onderwijsgeschillen of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 1.3

De Stichting Onderwijsgeschillen

Instelling en taken Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

De school is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: “de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)”. Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het schoolbestuur of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes (1 t/m 3):

▪ **Route 0: Zie klachtenroute**

Dit betreft een directe afhandeling van de klacht op niveau van school of bestuur, zoals aangegeven in de klachtenroute (zie hoofdstuk 5), dus zonder indiening van de klacht bij de LKC.



▪ **Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van school of bestuur)**

Als de LKC denkt dat een klacht snel op school(bestuurs-)niveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en het schoolbestuur - de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd (zie route 0) of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

▪ **Route 2: Mediation**

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: mediation bij de LKC)

▪ **Route 3: Formele procedure**

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan bij het schoolbestuur of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst.

Het verweer

De LKC hanteert het beginsel van hoor en wederhoor. Bij de openingsbrief aan de verweerder wordt een afschrift gezonden van het klaagschrift met de eventuele bijlagen. De verweerder krijgt drie weken de tijd om schriftelijk, in een verweerschrift, te reageren op de stukken die door de klager bij de LKC zijn ingediend.

Nadat de LKC het verweerschrift heeft ontvangen, stuurt zij de klager hiervan een afschrift. Op deze wijze beschikken de klager en de verweerder altijd over dezelfde stukken als de LKC. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de LKC besluiten van bepaalde stukken geen afschriften toe te zenden.

Klacht of verweer goed onderbouwen

De LKC wordt vaak geconfronteerd met verklaringen die lijnrecht tegenover elkaar staan. Het is daarom belangrijk dat u uw klacht of verweer zo goed mogelijk onderbouwt met voorbeelden, feiten of omstandigheden die uw standpunt ondersteunen en zo mogelijk met schriftelijk bewijsmateriaal. U kunt u hierin laten bijstaan door de (externe) vertrouwenspersoon van de school of door een gemachtigde. Die laatste is iemand die u machtigt om namens u op te treden en namens u de stukken te schrijven of in te dienen.

Verklaringen van getuigen en informanten

Het kan zijn dat u uw klacht of verweer wilt onderbouwen met schriftelijke verklaringen van anderen dan uzelf. Het staat u vrij die aan de LKC toe te sturen. Het kan bijvoorbeeld gaan om verklaringen van iemand die getuige is geweest van de gebeurtenis waarover u klaagt of waarover u om verweer gevraagd bent.



Als u gebruik maakt van deze mogelijkheid is het van belang dat de verklaring geen twijfel oproept over de echtheid ervan. Het is daarom aan te raden de verklaring door de getuige of deskundige zelf te laten opstellen en ondertekenen, ook al beheerst hij of zij de Nederlandse taal misschien niet helemaal. Ook een kind kan in eigen woorden beschrijven wat het heeft gezien of meegemaakt.

Geheimhouding van stukken

Als partijen (of in een voorkomend geval het schoolbestuur) menen dat het om vertrouwelijke informatie gaat, kunnen zij de LKC om geheimhouding verzoeken. De voorzitter beslist over dit verzoek. Gaat de voorzitter op dit verzoek in, dan worden de stukken niet doorgestuurd naar de overige partijen. Wordt het verzoek afgewezen, dan ontvangt de verzoeker de stukken retour. In het schriftelijk oordeel meldt de LKC de geheimhouding van stukken aan beide partijen.

Zitting

Nadat de LKC het schriftelijke onderzoek rond de klacht en het verweer heeft afgerond, houdt zij een zitting. De zitting is een besloten bijeenkomst. Hierbij zijn de klager en de verweerder aanwezig, maar ook bijvoorbeeld gemachtigden of een vertrouwd persoon van een van beide partijen. Een partij kan zicht ter morele steun laten vergezellen door een vertrouwd persoon, bijvoorbeeld een familielid.

Deze persoon mag niet het woord voeren tijdens de zitting. De LKC kan besluiten om behalve partijen ook getuigen of informanten te horen.

De LKC (voorzitter en twee leden) past tijdens de zitting hoor en wederhoor toe om tot een gefundeerd oordeel over de klacht te komen. Klager en verweerder kunnen reageren op de stukken van de ander en ze horen elkaars antwoorden op de vragen van de LKC. Als de LKC getuigen of informanten hoort, zijn beide partijen hierbij aanwezig en kunnen zij eveneens vragen stellen.

Geen bindende uitspraak

Na de mondelinge behandeling van de klacht, geeft de LKC een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel van de LKC is niet bindend voor het schoolbestuur, het bevoegd gezag. De LKC geeft binnen vier weken een schriftelijk advies aan het bevoegd gezag, dat de aanbevelingen van de LKC niet op hoeft te volgen. Het bevoegd gezag moet na uiterlijk vier weken laten weten of het dit oordeel van de LKC deelt en de aanbevelingen overneemt.

Rechtsbijstand

Zowel iemand die een klacht indient als iemand over wie geklaagd wordt kan op eigen kosten rechtsbijstand inschakelen.



Hoofdstuk 2 - Slotbepalingen

Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op haar website;
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Wijziging van het reglement

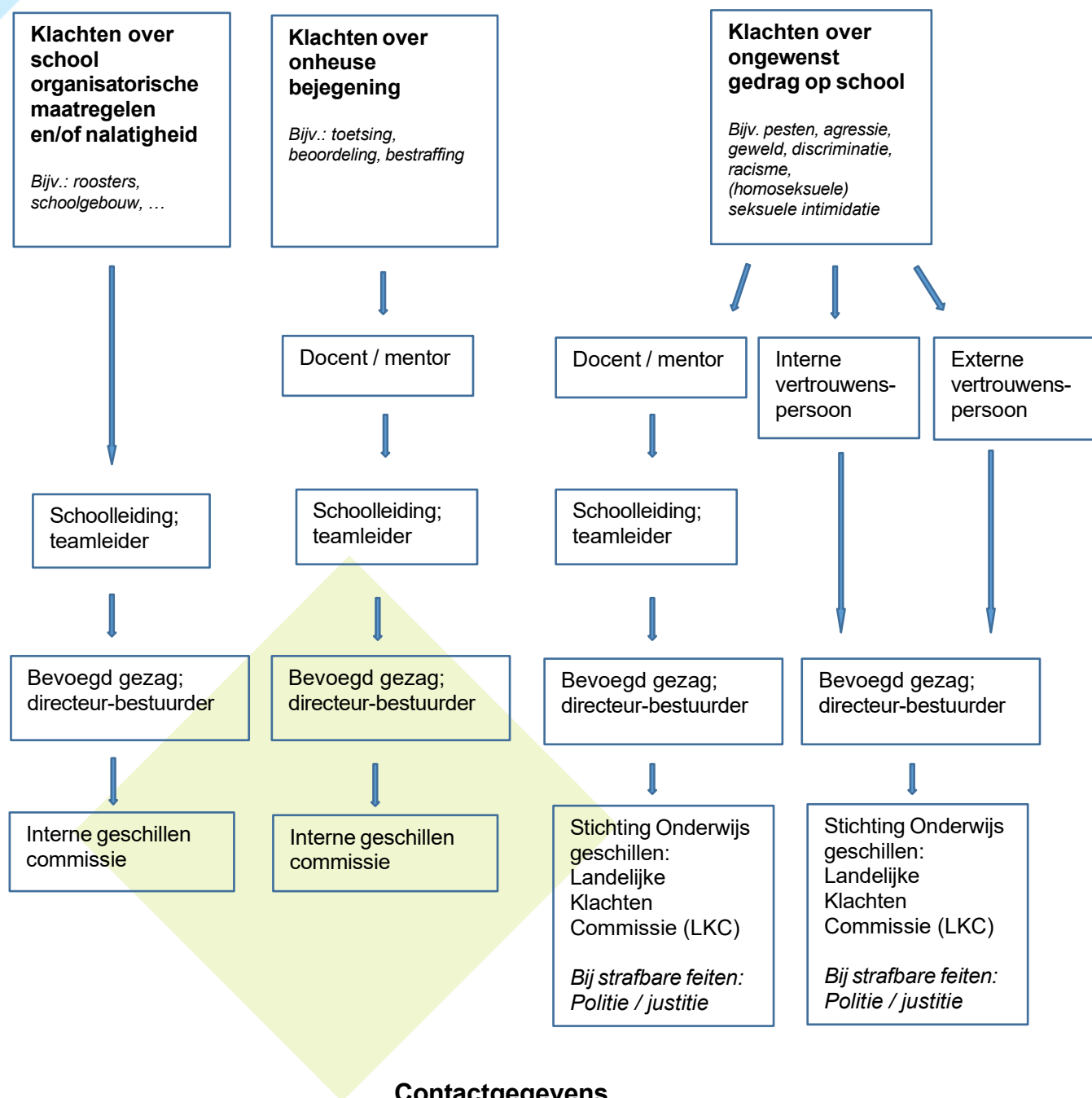
Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de medezeggenschapsraad.

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs';
3. Deze regeling is oorspronkelijk vastgesteld op 31 mei 1999 en in werking getreden op 1 augustus 1999;
4. Deze regeling is voor het laatst bijgewerkt en goedgekeurd door de medezeggenschapsraad op 24 september 2018.



Schema klachtenroute + contactgegevens



Vertrouwenspersonen	Mw. C. Ong A Kwie Mw. I. Gagestein	congakwie@sjm.nl igagestein@sjm.nl	010 - 4744166
Externe vertrouwenspersoon	Dhr. A. Hewitt	externevertrouwenspersoon@sjm.nl	
Bestuur St.-Jozefmavo	Dhr. J.Govaart	jgovaart@sjm.nl	010 - 4744166
Stichting Onderwijsgeschillen		info@onderwijsgeschillen.nl www.onderwijsgeschillen.nl/contact	030 - 280 9590

De St.-Jozefmavo is aangesloten bij:



Onderwijsgeschillen