



Scholenstichting
Pastoor Ariëns

Klachtenregeling

2024

GMR	Instemming	17 oktober 2024
CvB	Vaststelling	18 oktober 2024



Inhoud

Inhoud	1
Inleiding	3
Artikel 1 Definities	5
Artikel 2 Contactpersoon	6
Artikel 3 Externe vertrouwenspersoon	6
Artikel 4 Klachtbehandeling	7
Artikel 5 Klachtencommissie	7
Artikel 6 Indienen van een klacht	8
Artikel 7 Inhoud klacht	8
Artikel 8 Beoordeling klacht en rol klachtencommissie	8
Artikel 9 Beslissing op advies	9



Inleiding

Scholenstichting Pastoor Ariëns hanteert, als het bevoegd gezag van de school, een klachtenregeling. Klachten hebben te maken met gevoelens van ongenoegens over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de andere partij. Hierbij kunt u denken aan pestgedrag, discriminatie of vormen van seksuele intimidatie.

Indien u ongemak ervaart vanwege gedragingen of beslissingen van een ander, dan neemt u in eerste instantie contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Van belang om te weten is dat de interne contactpersoon alle meldingen of klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag van of door medewerkers verplicht moet doorgeven aan de directeur.

De directeur zorgt ervoor dat het College van Bestuur wordt geïnformeerd en het College van Bestuur zorgt ervoor dat de (landelijke) vertrouwensinspecteur wordt geïnformeerd.

Als u liever uw gevoel van ongenoegen of klacht buiten de school wilt bespreken dan kunt u terecht bij de externe vertrouwenspersoon. Voor de scholen van onze stichting is dat een onafhankelijke, gecertificeerde deskundige van de CED-groep. De externe vertrouwenspersoon is gebonden aan geheimhouding.

U kunt ook rechtstreeks een klacht indienen bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie voor Katholiek Onderwijs, een commissie van de Stichting Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (Stichting GCBO) waarbij onze stichting is aangesloten. Een klacht indienen moet altijd schriftelijk gebeuren. De externe vertrouwenspersoon kan u hierbij behulpzaam zijn. Onze stichting hanteert het reglement landelijke klachtencommissie GCBO. Deze regeling ligt ter inzage bij de directie en de interne contactpersoon. Ook kunt u de klachtenregeling vinden op https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/downloads/23-03-2017_modelklachtenregeling_bijzonder_onderwijs_.pdf



Naam externe vertrouwenspersonen CED:

Mw. C. van den Oudenalder en
Mw. A. Groen-Vendrig

Postbus 8639
3009 AP Rotterdam
Tel: 010-4071599
e-mail: evp@cedgroep.nl

Vertrouwensinspectie:

Tel: 0900-1113111

Naam voorzitter College van Bestuur:

Mw. M. Verhage
email: secretariaat@spamaarssen.nl

Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (St. GCBO):

Postbus 394
3440 AJ WOERDEN
Tel: 070-3861697
e-mail: info@gcbo.nl

Samengevat:

1. Altijd eerst inhoudelijk overleg met de verweerder, degene tegen wie u een klacht wilt indienen.
2. Treedt u daarna in overleg met de interne contactpersoon of de schooldirecteur van de school. De interne contactpersoon adviseert u bij wie u uw klacht kunt indienen. Met de directeur kunt u uw klacht inhoudelijk bespreken.
3. Komt u er met de schooldirecteur niet uit, dan kunt u via het secretariaat een afspraak maken met het College van Bestuur van de scholenstichting.
4. Ook kan de externe vertrouwenspersoon ingeschakeld worden.

Mocht het niet lukken om samen met de betrokkenen tot een oplossing te komen, of wilt u liever rechtstreeks bij een onafhankelijke organisatie de klacht neerleggen, dan kunt u een klacht indienen bij Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (St. GCBO, de landelijke klachtencommissie voor katholiek onderwijs). De externe vertrouwenspersoon kan u hierbij ondersteunen.



Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Het bestuur: het College van Bestuur zijnde het bevoegd gezag van Scholenstichting Pastoor Ariëns;
- b. School: een onderwijsinstelling ressorterend onder het bevoegd gezag, evenals het stafbureau en andere organen behorend tot het bevoegd gezag;
- c. Schoolleiding: een schooldirecteur of adjunct-directeur;
- d. Klacht: een klacht over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel;
- e. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag, of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. Contactpersoon: medewerker van Scholenstichting Pastoor Ariëns, werkzaam op het stafbureau of op één van de scholen, die als taak heeft de klager in contact te brengen met de schoolleiding, bestuurder of met één van de vertrouwenspersonen. De contactpersonen houden zich niet inhoudelijk met de klacht of de afhandeling daarvan bezig. Iedere school en het stafbureau beschikt over één of meerdere contactpersonen;
- h. Vertrouwenspersoon: de door het bevoegd gezag benoemde externe persoon/personen die als aanspreekpunt geldt voor de klager/aangeklaagde. De persoon verkeert in een onafhankelijke positie. De vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsovereenkomst met het bevoegd gezag en heeft geen kinderen die aan de school verbonden zijn;
- i. Vertrouwensinspecteur: de functionaris binnen de onderwijsinspectie en het aanspreekpunt en adviseur m.b.t. seksuele intimidatie en –misbruik, psychisch en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering. De vertrouwensinspecteur is op werkdagen bereikbaar op 0900-1113111;
- j. Klachtencommissie: de klachtencommissie die in stand wordt gehouden door de Stichting geschillencommissies bijzonder onderwijs in Woerden.



Artikel 2 Contactpersoon

1. Leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers kunnen in het geval van een mogelijke klacht contact opnemen met de contactpersoon van de locatie waar de leerling geplaatst is en/of waar de medewerker werkzaam is.
2. De contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt en wijst de leerling, de ouder/verzorger of de medewerker op de klachtenregeling van Scholenstichting Pastoor Ariëns.
3. De contactpersoon brengt de leerling, de ouder/verzorger of medewerker in geval van een klacht over grensoverschrijdend gedrag in contact met de schoolleiding, bestuurder of met één van de vertrouwenspersonen.
4. De contactpersoon is verplicht zijn leidinggevende/schoolleiding op de hoogte te stellen indien hij kennisneemt van een melding of klacht over grensoverschrijdend gedrag. De leidinggevende/schoolleiding informeert op zijn beurt het bevoegd gezag die de vertrouwensinspecteur informeert.
5. Er is op iedere school en op het stafbureau ten minste één contactpersoon aangewezen. Op de website van de instelling staat aangegeven wie de contactpersonen zijn.
6. De contactpersoon wordt aangewezen door de schoolleiding respectievelijk het bestuur na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 3 Externe vertrouwenspersoon

1. Het bestuur wijst ten minste twee externe vertrouwenspersonen aan, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij vermoedens van, of klachten met betrekking tot seksuele intimidatie en ander grensoverschrijdend gedrag. Deze klachten kunnen rechtstreeks bij de vertrouwenspersoon worden ingediend.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en/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 de politie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.



5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze anoniem ter kennis brengen aan het bestuur.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur.
7. De externe 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 externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk, geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. Het verslag omvat ten minste het aantal klachten dat is behandeld, de aard van de klachten, de status en wijze van behandeling van de klachten, de aard van de klager en de aard van de verweerder.

Artikel 4 Klachtbehandeling

1. Klager en aangeklaagde(n) dienen zich onverminderd het recht van klager om direct een klacht in te dienen bij de klachtencommissie in te spannen om de klacht als eerste op het niveau van de school, de instelling of het bestuur aan de orde te stellen dan wel te behandelen.
2. Een klacht dient in beginsel ingediend te worden binnen een jaar nadat het feit of de feiten die ten grondslag liggen aan de klacht zich hebben voorgedaan.

Artikel 5 Klachtencommissie

Het bestuur is aangesloten bij de klachtencommissie die in stand wordt gehouden door de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs in Woerden.

Op de behandeling van de klachten door de commissie is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing.

Nadat klager en aangeklaagde voldoende inspanningen hebben verricht om de klacht op het niveau van de school of het bestuur op te lossen beslist klager of hij de klacht handhaaft.

Indien hij de klacht handhaaft kan hij zich hiermee wenden tot de klachtencommissie.



Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Klager dient schriftelijk de klacht in.
2. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
3. Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
4. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden ingediend, zendt de secretaris na overleg met klager het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7 Inhoud klacht

1. Conform het reglement van de klachtencommissie bevat de klacht ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken, en;
 - e. de dagtekening en ondertekening door klager.
2. Indien niet is voldaan aan de eisen van het reglement van de klachtencommissie wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen of te herstellen. Wanneer dit uitblijft, kan de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 8 Beoordeling klacht en rol klachtencommissie

1. De klachtencommissie onderzoekt of voldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bestuur aan de orde te stellen of te behandelen. Zo niet dan kan de klachtencommissie de klacht toezenden aan het bestuur van de school of instelling en het bestuur vragen of een oplossing mogelijk is op het betreffende niveau.



2. De klachtencommissie kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen.
3. In geval wordt overgegaan tot behandeling van de klacht vormt de klachtencommissie zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd dan wel de instantie waarover is geklaagd en het bestuur.

Artikel 9 Beslissing op advies

1. Het bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee:
 - a. of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, en;
 - b. of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.

Bij afwijking van de hiervoor genoemde termijn van vier weken doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt bekend zal maken.

2. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
3. Conform artikel 8 tweede lid onder e van de Wet Medezeggenschap op Scholen informeert het bestuur de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad geanonimiseerd over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.