

Klachtenregeling

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Wij proberen dat vanzelfsprekend tot een minimum te beperken, maar het is toch mogelijk dat ouders/verzorgers als gevolg van een fout, een handelwijze of een reactie van onze kant een klacht hebben. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de beoordeling van leerlingen, seksuele intimidatie, discriminerend, agressief of gewelddadig gedrag.

Een klacht wordt bij voorkeur eerst bespreekbaar gemaakt op het niveau waarop de klacht ontstaat. In de meeste gevallen zal dit de groepsleerkracht zijn. Als dit overleg niet leidt tot een oplossing van het probleem, dan kan de klacht besproken worden met de coördinator leerlingzaken of de directie.

Als er op schoolniveau geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, dan kan de klager worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon van de stichting, de heer J.B. van Luit. De vertrouwenspersoon is bereikbaar via de directie van de school of via: Vertrouwenspersoon Verenigde Scholen J.A. Alberdingk Thijm, Postbus 613, 1200 AP Hilversum. E-mail: vertrouwenspersoon@atscholen.nl. De klager kan ook direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon, als de aard van de klacht hiertoe aanleiding geeft. De vertrouwenspersoon heeft als taak zorg te dragen dat klachten van ouders/verzorgers op een zorgvuldige manier worden afgehandeld. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een (schriftelijke) klacht bij het bestuur of de klachtencommissie. Hij kan proberen te bemiddelen om de zaak op te lossen en begeleidt de klager desgewenst ook bij de verdere procedure. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

De officiële klachtenregeling ('Klachtenregeling Verenigde Scholen J.A. Alberdingk Thijm PO') ligt op school ter inzage. U kunt de klachtenregeling daar eventueel ook afhalen.

Onderstaand stappenplan is de route die bij voorkeur wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht opdat deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk wordt opgelost.

Stap 1

De ouder/verzorger, hierna 'klager', bespreekt zijn klacht zo mogelijk met degene tegen wie de klacht gericht is, hierna 'aangeklaagde'. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

Stap 2

De klager bespreekt zijn klacht met de directeur. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.
Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, volg na stap 1 direct stap 3.

Stap 3

De klager wendt zich, via de directeur, tot de vertrouwenspersoon. Deze gaat na of de klacht door bemiddeling tot een oplossing kan worden gebracht dan wel aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij het bestuur (stap 4) of bij de Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs (stap 5).

Stap 4

De klager dient, al dan niet bijgestaan door de vertrouwenspersoon, een klacht in bij het bestuur. Het bestuur neemt de klacht in behandeling. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 5.

Stap 5

De klager dient, al dan niet bijgestaan door een gemachtigde, een klacht in bij de Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs. (Adresgegevens: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag; www.gcbo.nl.) Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur hierover. De Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs brengt advies uit aan het bevoegd gezag, inhoudende:

- het oordeel met betrekking tot de (niet-)ontvankelijkheid van klager;
- het oordeel met betrekking tot de (on)gegrondheid van de klacht;
- een eventuele aanbeveling ten aanzien van door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Stap 6

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie besluit het bestuur wat te doen met het advies en deelt dit schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie.