

Klachtenregeling Lyceum Sancta Maria

Binnen een school werken leerlingen, ouders, docenten, ondersteunende medewerkers en directie intensief samen. Overal waar mensen samen werken ontstaan meningsverschillen, kunnen fouten of vergissingen gemaakt worden. In veel gevallen worden deze meningsverschillen in onderling overleg bijgelegd en is het daarmee opgelost. In een aantal gevallen leidt een niet opgelost meningsverschil tot een klacht. Klachten kunnen van velerlei aard zijn. Ze hebben bijvoorbeeld betrekking op de begeleiding of beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, machtsmisbruik, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

Deze regeling beoogt zo inzichtelijk mogelijk de trajecten en procedures te schetsen voor het oplossen van diverse soorten fricties die op school kunnen ontstaan.

De eerste stap in het oplossen van klachten is de weg via de interne klachtenregeling. Deze start altijd met overleg tussen de betrokkenen. Wanneer via deze interne procedure geen bevredigende oplossing gevonden wordt, dan is het mogelijk de klacht via een externe procedure in te dienen. De school is hiervoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek primair en speciaal onderwijs, beroepsonderwijs, volwasseneducatie en voortgezet onderwijs (GCBO). Zowel leerlingen, ouders als medewerkers kunnen een klacht voorleggen aan deze commissie.

A Interne klachtenregeling

Proces

In eerste instantie gaan we ervan uit dat klachten binnen de school zijn op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de betreffende docent, de mentor of afdelingsleider, de conrector of uiteindelijk de rector/bestuurder.

Bij een klacht is de eerste stap een gesprek met de betrokkene(n). Het is vaak verstandig een gesprek te voeren in aanwezigheid van een mentor of afdelingsleider. Veel problemen worden in dit gesprek opgelost.

Mocht het gesprek nog niet leiden tot tevredenheid dan is een gesprek met de schoolleiding een volgende stap. De schoolleiding is altijd aanspreekbaar voor overleg over een klacht en probeert mee te denken in het zetten van de juiste stappen. In het uiterste geval komt het bevoegd gezag in de vorm van de rector-bestuurder in beeld. Wanneer de klacht betrekking heeft op de rector-bestuurder moet de klacht ingediend worden bij het algemeen bestuur.

Klachten kunnen ook schriftelijk worden ingediend bij het bevoegd gezag, in de persoon van de rector-bestuurder. Zie voor de contactgegevens paragraaf D.

De schriftelijke klacht bevat tenminste:

- de naam van de klager;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de klacht;
- met wie de klager inmiddels heeft gesproken;
- de naam van de beklagde.

Alle gesprekken en contacten zijn erop gericht om een oplossing te vinden voor een geconstateerd probleem of gevoelde onvrede.

Termijn

Een klacht moet tijdig worden ingediend, dat wil zeggen binnen 6 maanden. Lyceum Sancta Maria wil klachten op een behoorlijke manier afhandelen. Hieronder wordt verstaan:

- de klager wordt in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten;
- het verstrekken van voldoende informatie aan de klager;
- het eventueel informatie vragen aan derden;
- een afhandeling binnen redelijke termijn.

Als de klager van mening is dat de klacht niet binnen een redelijke termijn behandeld is, of niet op adequate wijze behandeld is, of indien de klacht niet adequaat behandeld kan worden, kan hij zich wenden tot het bevoegd gezag, danwel het algemeen bestuur.

Aard van de klacht

We onderscheiden drie soorten klachten:

1. algemene klachten: hiervoor geldt de bovengenoemde procedure.
2. klachten over PTA's en examens: hiervoor staat de juiste route in het examenreglement vermeld.
3. vragen of klachten die verband houden met seksuele intimidatie, agressie en geweld.

Bij vragen of klachten over bedreiging, ongewenste omgangsvormen, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of pesten, kunnen leerlingen en ouders contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon. Medewerkers kunnen zich tot een externe vertrouwenspersoon wenden.

Ook is het mogelijk om contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Bij een vermoeden van seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

De vertrouwenspersoon

- Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
- De vertrouwenscontactpersoon maakt geen deel uit van de schoolleiding.
- De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk en zorgvuldig met de vraag of klacht om. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de taak als vertrouwenspersoon is beëindigd.
- De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt of dat er een klacht moet of kan worden ingediend.
- De vertrouwenscontactpersoon kan er voor kiezen een gesprek te organiseren. Zo'n gesprek is oplossingsgericht en kan de vorm hebben van een bemiddelingsgesprek.
- De vertrouwenspersoon kan helpen om de klacht op de juiste plaats neer te leggen en kan begeleiden bij gesprekken. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent eventueel bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie en/of verwijst, indien nodig of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

Besluitvorming door het bevoegd gezag

Wanneer een klacht schriftelijk wordt ingediend bij het bevoegd gezag, ontvangt de klager binnen twee weken na ontvangst een uitnodiging voor een gesprek met het bevoegd gezag. Uiterlijk vier weken na de ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de schoolleiding mee of de klacht gegrond verklaard wordt en tevens deelt het bevoegd gezag mee of en welke maatregelen naar

aanleiding van dat oordeel getroffen worden. Het bevoegd gezag kan zich hierbij extern laten adviseren.

De genoemde termijn van vier weken kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd door het bevoegd gezag.

Indien de schoolleiding en/of het bevoegd gezag van mening is dat de klacht niet zonder het advies van een externe klachtencommissie kan worden afgehandeld, wordt de klager verwezen naar de klachtencommissie. Zie hiervoor de externe regeling in paragraaf B.

B Externe regeling

Wanneer de interne klachtenregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing kan een klacht ingediend worden bij de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs Reglement Landelijke Klachtencommissies (GCBO).

Voor de meest recente versie van het reglement klachtencommissies verwijzen we u naar onderstaande link.

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

U dient uw klacht in door een ondertekende brief te sturen of per email in te sturen. Bij het in behandeling nemen van uw klacht gebruikt de Commissie een vragenformulier. Dit vragenformulier dient ter ondersteuning van de door u zelf opgestelde klachtbrief. De procedure wordt verder toegelicht via onderstaande link.

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/procedure-klachtencommissies>

Zie voor de overige contactgegevens met het GCBO paragraaf D.

Indien de klager de klacht niet eerst bij de schoolleiding danwel bij het bevoegd gezag heeft ingediend, neemt de klachtencommissie (GCBO) de klacht niet in behandeling en verwijst zij de klager naar de schoolleiding c.q. het bevoegd gezag.

C Slotbepalingen

1. De schoolleiding stelt deze klachtenregeling op school ter inzage via de website van Lyceum Sancta Maria.
2. De schoolleiding stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Deze klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraden.
4. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van het instemmingsrecht van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.
5. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

D Contactgegevens

Vertrouwenspersoon:

Vertrouwenspersoon leerlingen en hun ouders:

Mevrouw M. Maltha: vertrouwenspersoon@sanctamaria.nl

Mevrouw S. Jafari: vertrouwenspersoon@sanctamaria.nl

Vertrouwenspersoon medewerkers
Mevrouw H. de Jong: info@heleendejongadvies.nl

Bevoegd gezag:

Lyceum Sancta Maria
Mw. C.B. Quadekker
van Limburg Stirumstraat 4 Postbus 3253
2012 MN Haarlem 2001 DG Haarlem
Telefoon: 023 531 60 40
E-mail: info@sanctamaria.nl

Externe klachtencommissie

Geschillencommissies bijzonder onderwijs (GCBO)
Klachtencommissies Katholiek, Christelijk, Algemeen Bijzonder en Gereformeerd
Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Telefoon: 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)
Fax: 070-3020836
Email: info@gcbo.nl

Vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs:
0900-1113111

Het bevoegd gezag van Lyceum Sancta Maria heeft op 30 mei 2018 met instemming van de medezeggenschapsraad de klachtenregeling vastgesteld en treedt in werking op 1 juni 2018.