

Klachtenregelingen

Rotterdamse Vereniging voor Katholiek Onderwijs

Preambule

Per 1 januari 2018 vallen alle peuterspeelzalen onder de wettelijke term kinderopvang. Vooruitlopend daarop wordt, waar nog sprake is van een peuterspeelzaal, in deze regelingen al de term kinderopvang gehanteerd.

Ouders en eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, inclusief de kinderopvang, kunnen klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het personeel en bevoegd gezag of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

De klachtenregelingen omvatten:

- a. De algemene klachtenregeling voor de basisscholen.
- b. De algemene klachtenregeling voor de kinderopvang (RVKO en SKPR).
- c. De (klachten)regeling voor (een vermoeden van) seksueel misbruik en of (een vermoeden van) seksuele intimidatie in de basisscholen en de kinderopvang.

Leerlingen kunnen geen gebruik maken van deze klachtenregelingen. Zij worden vertegenwoordigd door de ouder/voogd/verzorger.

Onderhavige klachtenregelingen zijn alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school of de kinderopvang zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.

Ook de aangestelde vertrouwenspersoon gaat eerst na of de klager getracht heeft om het probleem met de aangeklaagde en/of de directeur en/of de bovenschools manager op te lossen.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen op basis van één van de klachtenregelingen.

De scholen en kinderopvang dragen er zorg voor, middels de schoolgids of informatiebrochure, dat het bestaan van de klachtenregelingen en de namen en contactgegevens van de contactpersoon, de bovenschools manager en de vertrouwenspersoon kenbaar gemaakt worden.

Tevens ligt er op elke school en kinderopvang een exemplaar van de betreffende klachtenregeling ter inzage en is op verzoek te verkrijgen.

A. Algemene klachtenregeling voor de basisscholen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
- b. bevoegd gezag: de rechtspersoon (RVKO) waaronder de school ressorteert en die in en buiten rechte vertegenwoordigd wordt door het College van Bestuur;
- c. klager: een 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, stagiaires en leraren in opleiding, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. aangeklaagde: 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;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. bovenschools manager: lijnfunctionaris van het bevoegd gezag, welke eindverantwoordelijk is voor een cluster van scholen, die voor de uitoefening van zijn taken gemandateerde bevoegdheden heeft gekregen en die hierover rechtstreeks verantwoording aflegt aan de vertegenwoordiging van het bevoegd gezag, te weten het College van Bestuur;
- i. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 5.

Artikel 2 Contactpersoon

1. Iedere school heeft ten minste één interne contactpersoon.
2. Een contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
3. Een contactpersoon kan de klager verwijzen naar de directie, de betreffende bovenschools manager of de vertrouwenspersoon op verenigingsniveau.
4. Tevens kan de contactpersoon op verzoek van de klager of op eigen initiatief de klager een kopie van de klachtenregeling doen toekomen. Als de klager daarom vraagt, moet dat zelfs.
5. Een contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag i.c. de directie van de school.
6. Een contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3 Vertrouwenspersoon

1. De RVKO beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.
3. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde en/of met de directeur en/of met de bovenschools

manager van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

4. Een vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag c.q. de bovenschools manager, dan wel aangifte te doen bij politie/ justitie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.
7. De vertrouwenspersoon vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
8. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de het College van Bestuur.
9. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
10. 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.
11. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4 Bovenschools manager

1. Een bovenschools manager is door het College van Bestuur gemandateerd om een bij het bevoegd gezag ingediende klacht, behoudens het in de leden 2 en 3 genoemde, af te handelen. De contactgegevens van de bovenschools managers zijn te vinden in de bijlagen.
2. Een klacht waarbij mogelijk sprake is van (een vermoeden van) seksuele intimidatie of (een vermoeden van) een zedenmisdrijf, mag alleen behandeld worden door de leden van het College van Bestuur. Zie hiervoor de aanvullende regeling voor (een vermoeden van) seksuele intimidatie of (een vermoeden van) een zedenmisdrijf.
3. Alleen het College van Bestuur kan bepalen of het oordeel van de klachtencommissie gedeeld wordt en of naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie maatregelen genomen worden en zo ja, welke.

Artikel 5 Klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van de RVKO die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. De RVKO is, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs. De contactgegevens van deze commissie zijn te vinden in de bijlage van deze regeling.
3. De (proces)regels die de klachtencommissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de klachtencommissie in zijn werk gaat, hoe de klachtencommissie is

samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden etc. Dit reglement is te vinden op de website van de klachtencommissie.

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Het verdient aanbeveling dat de klager eerst tracht het probleem met de aangeklaagde en/of de directeur op te lossen. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.
2. De klager dient de klacht in bij:
 - a. de bovenschools manager (schriftelijk of per e-mail); of
 - b. de klachtencommissie (schriftelijk).De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij de bovenschools manager of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend).
3. Het verdient de voorkeur een klacht eerst in te dienen bij de bovenschools manager. De afhandeling van een ingediende klacht bij de klachtencommissie duurt minimaal 3 maanden. Indiening van de klacht bij de bovenschools manager neemt niet weg dat de klager, indien hij van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, alsnog zijn klacht kan indienen bij de klachtencommissie.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur of de klachtencommissie anders beslist.

Artikel 7 Behandeling van een klacht door de bovenschools manager

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail bij de betreffende bovenschools manager worden ingediend.
2. De bovenschools manager neemt contact op met de directie van de betreffende school omtrent de aard van de binnengekomen klacht en de te volgen procedure.
3. Tevens neemt de bovenschools manager binnen drie werkdagen, behoudens bijzondere omstandigheden, telefonisch of per e-mail contact op met de klager om het vervolg van de procedure vast te stellen.
4. De bovenschools manager kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
5. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, verwijst de bovenschools manager de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
6. Indien naar de mening van de bovenschools manager de klacht te complex is om zelf af te handelen, gaat de bovenschools manager hierover in overleg met het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt in deze situatie de uiteindelijke beslissing over de te volgen procedure.
7. Bij de behandeling van de klacht neemt de bovenschools manager de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en past daarbij o.a. het beginsel van hoor en wederhoor toe.
8. De bovenschools manager neemt, alle betrokkenen gehoord hebbende, een besluit, welke schriftelijk of per e-mail wordt medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de directie van de school.
9. De bovenschools manager kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. De bovenschools manager moet daarbij tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich in deze procedure laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 8 Behandeling van een klacht door de klachtencommissie

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bestuur van de RVKO, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bestuur van de RVKO en de directeur van de betrokken school gemeld.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bestuur van de RVKO en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9 Advies van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie geeft gevraagd advies aan het College van Bestuur van de RVKO over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het College van Bestuur van de RVKO, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur van de RVKO.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.
5. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend.

Artikel 10 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gedeeld en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen genomen worden en zo ja, welke.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De medezeggenschapsraad van de betreffende school wordt door de directie op de hoogte gesteld over het advies van de klachtencommissie en de beslissing van het College van Bestuur. Daarbij dient de anonimiteit van de klager en de aangeklaagde te worden gewaarborgd.

Artikel 11 Openbaarheid

Deze regeling wordt op alle scholen van de RVKO ter inzage gelegd. Tevens is de regeling te vinden op de website van de RVKO.

Artikel 12 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd.

Artikel 13 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Jaarlijks wordt in het bestuursverslag verslag gedaan van de formeel ingediende klachten.

De regeling is vastgesteld op 11 april 2017.

Bijlage 1: contactgegevens

Contactpersoon:

De naam van de contactpersoon staat vermeld in de schoolgids van de afzonderlijke scholen.

Vertrouwenspersoon:

Externe vertrouwenspersonen: de heer R.W. (Reinier) Verhoeven en mevrouw D. (Debra) Young

U moet de klacht schriftelijk kenbaar maken aan de vertrouwenspersoon via loketrechtsbescherming@rvko.nl

of per post:

Bestuursbureau RVKO
T.a.v. vertrouwenspersoon klachtenregeling
Postbus 4250
3006 AG Rotterdam

Uw klacht wordt rechtstreeks doorgezonden naar de vertrouwenspersoon, die vervolgens contact met u zal opnemen. De beschikbare vertrouwenspersoon of de vertrouwenspersoon waar u een voorkeur voor heeft aangegeven, doet dat zo spoedig mogelijk.

Bovenschools managers:

De naam en de contactgegevens van de bovenschools manager die verantwoordelijk is voor de school van de klager en de aangeklaagde is te vinden in de schoolgids van de betreffende school.

De RVKO is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO):

Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Tel. 070 386 16 97
Website www.gcbo.nl
e-mail: info@gcbo.nl