

Klachtenprocedure Houtens

Inleiding

Wanneer ergens iets fout gaat is er de mogelijkheid daarover een klacht in te dienen. In deze procedure staat beschreven welke soort klacht waar thuis hoort en hoe klachten bij ons op school behandeld worden.

Soorten klachten

We maken onderscheid tussen klachten betreffende

- 1, het (school en centraal) examen,
2. ongewenste intimiteiten, agressie en geweld
3. overige zaken

Klachten betreffende het **examen** worden behandeld door de examencommissie. De regeling hiervoor is vermeld in het examenreglement. Klachten betreffende **ongewenste intimiteiten, agressie en geweld** kunnen worden ingediend bij de interne vertrouwenspersoon van de school, het personeelslid dat namens de school zaken behandelt die te maken hebben met ongewenste intimiteiten, geweld en agressie, of bij de externe vertrouwenspersoon. De regeling hiervoor is vermeld in het reglement voor klachten betreffende ongewenste intimiteiten, geweld en agressie
Klachten betreffende de **overige zaken** vallen onder de hieronder beschreven regeling.

Fasen

We verdelen de behandeling van klachten in drie fasen, die na elkaar doorlopen dienen te worden:

Fase 1: de informele interne weg;

Fase 2: de formele interne weg;

Fase 3: de formele externe weg.

Fase 1

Rechtstreeks contact opnemen met degene met wie een verschil van mening bestaat. In deze fase wordt via gesprekken geprobeerd het probleem op te lossen.

Fase 2

Een klacht schriftelijk neerleggen bij de direct leidinggevende die verantwoordelijk is voor het personeelslid, waartegen de klacht gericht is. Er volgt altijd een gesprek, maar ook een schriftelijke reactie. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan de klacht schriftelijk worden neergelegd bij de directeur van de school. De directeur hoort beide partijen en doet een uitspraak.

Fase 3

Tenslotte kan de klager als fase 1 en 2 in zijn optiek geen bevredigende oplossing hebben opgeleverd besluiten te stappen naar de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs, waarbij de school is aangesloten.

Klachtenprocedure

De hier onderstaande regeling gaat over klachten betreffende (het nalaten van) beslissingen en/of acties van (een lid van) het bestuur, (een lid van) het management, docenten en onderwijs ondersteunend personeel, die na fase 1 te hebben doorlopen niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld. Het bestuur van Houtens, Stichting Open Oecumenische School voor mavo en beroepsgericht Onderwijs Houten, heeft met inachtneming van artikel 24b van de WVO en na instemming van de Medezeggenschapsraad in de vergadering van 26 maart 2018, de hierna volgende klachtenregeling vastgesteld.

Begrippen

In deze procedure wordt verstaan onder:

klacht: een zaak of gebeurtenis betreffende gedragingen of beslissingen of het nalaten daarvan van (een lid van) het bestuur, (een lid van) het management of (een van) de overige personeelsleden van de school, die in het kader van de klachtenregeling schriftelijk wordt ingediend.

klager: ouder(s), voogd(en) en verzorger(s) van leerlingen, leerlingen die de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt of personeelsleden die een klacht indienen.

aangeklaagde: (een lid van) het bestuur, (een lid van) het management of (een van) de personeelsleden van de school.

externe klachtencommissie: de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs waarbij het bestuur zich aangesloten heeft.

bestuur: het bestuur van de Stichting Open Oecumenische School voor mavo en beroepsgericht Onderwijs Houten. Het bestuur is het bevoegd gezag van Houtens.

directeur: voorzitter van het management

management: directeur en afdelingsleiders

Klachtmelding voor een formele klacht (Fase 2)

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de direct leidinggevende van het personeelslid waarover de klacht gaat. De leidinggevende stelt de directeur binnen 24 uur in kennis van de ontvangst van de klacht. De leidinggevende onderzoekt de klacht en probeert binnen een periode van vijf schooldagen een oplossing voor het gerezen probleem te vinden. Als de direct leidinggevende de klacht niet kan oplossen, wordt de klacht ter afhandeling doorverwezen naar de directeur. De leidinggevende meldt dit laatste schriftelijk aan de klager.

2. De klacht dient binnen drie maanden na de betreffende gedraging of beslissing te worden ingediend.

3. Als een klacht gericht is tegen een lid van het management, niet zijnde de directeur, wordt de klacht behandeld door de directeur. Een klacht gericht tegen de directeur moet worden ingediend bij de secretaris van de raad van toezicht en wordt door de externe klachtencommissie afgehandeld.

4. Als een personeelslid een klacht heeft, wordt deze klacht ingediend bij de direct leidinggevende. Als de leidinggevende binnen een periode van vijf schooldagen de klacht niet kan oplossen, dan wordt de klacht ter afhandeling doorverwezen naar de directeur.

5. De directeur onderzoekt de klacht en probeert binnen een periode van vijf schooldagen een oplossing voor het gerezen probleem te vinden.

6. Indien de directeur meer tijd nodig heeft dan vijf schooldagen om het probleem op te lossen, doet de directeur de klager daarvan mededeling en wordt de periode met nogmaals vijf schooldagen verlengd.

7. Als naar de mening van de klager de klacht niet voldoende is afgehandeld of als klager het niet met de genomen beslissing eens is, kan de klager de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

8. De directeur heeft het recht na overleg met de klager een ingediende klacht direct voor te leggen aan de externe klachtencommissie.

9. Bij de externe klachtencommissie worden klachten schriftelijk, en ondertekend door de klager, ingediend onder vermelding van:

- Datum, tijd, plaats van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt
- Naam van de aangeklaagde
- Naam van de klager
- Een omschrijving van de klacht

10. Klachten moeten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 5 schooldagen nadat de klager door de directeur is geïnformeerd over de externe afhandeling van de klacht, naar de externe klachtencommissie gestuurd worden.

11. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Bepalingen

1. Degene die betrokken is bij de melding en afhandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens, waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn verantwoordelijkheid de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

2. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de directeur-bestuurder.

3. De aard van de klacht en de afhandeling van de klacht worden opgenomen in het klachtenregister, waarover jaarlijks verslag aan de medezeggenschapsraad en de directeur-bestuurder stuur wordt uitgebracht.

4. Deze klachtenregeling heeft een geldigheidsduur van vier jaar nadat de regeling na instemming door de medezeggenschapsraad door het bestuur is vastgesteld. Na vier jaar moet deze of een gewijzigde regeling opnieuw worden vastgesteld voor een nader af te spreken periode.

5. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Adressen

Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs, Postbus 82324 2508 EH Den Haag

T 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur) en E info@gcbo.nl

Secretaris raad van toezicht en bestuur: dhr. B.Saarloos, De Slinger 48 3995 DE Houten

T 0613293752 en E klacht@heemlanden.nl