

Klachtenregeling Emiliusschool

Vastgesteld bestuur : 16 februari 2023
Vastgesteld MR : 16 februari 2023

Voorwoord

Elk kind verdient de kans op onderwijs

Wij geloven dat elk kind de kans verdient op onderwijs. Wij allen onlosmakelijk met elkaar verbonden om deze opdracht passend in te vullen. Wij helpen leerlingen hun talenten te ontdekken. Wij begeleiden hen om te worden wie ze zijn.

Op onze school werken mensen. Waar mensen werken gaan een heleboel dingen goed en er gaat ook wel eens wat mis. Wij vinden het in beide gevallen belangrijk van ouders/verzorgers te horen. Onderwijs en opvoeding gaan immers hand in hand. Voorop staat voor ons het onderhouden van de relatie leerkracht – ouder – kind en eerlijke open communicatie.

Klachtenregeling

Een klacht willen we graag oplossen en we willen er graag van leren.

Vandaar dat deze klachtenregeling de volgende doelen dient:

- Vangnet voor iedere betrokkene die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt door gedragingen of beslissingen van medewerkers van de Emiliusschool.
- Instrument om als organisatie te leren van eerdere fouten.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Aan de wettelijke verplichting is voldaan doordat de Emiliusschool zich heeft aangesloten bij de Geschillencommissies Passend Onderwijs (GPO) dit is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies op grond van de wet en/of de cao's. Maar de drempel naar deze landelijke klachtencommissie kan groot zijn en de Emiliusschool wil meer dan alleen het voldoen aan de wettelijke verplichting. Daarom voorziet de Emiliusschool daarnaast in een eigen klachtenregeling die de verbinding tussen de betrokkenen opzoekt.

Leeswijzer

- De klachtenregeling richt zich zowel op leerlingen en hun ouders/verzorgers als op personeel binnen de Emiliusschool. Daar waar in de tekst geen specifiek onderscheid wordt gemaakt tussen deze groepen, is de tekst voor beide doelgroepen van toepassing.
- Er is voor gekozen om de eigenlijke klachtenregeling beperkt te houden en extra informatie op te nemen in de bijlagen.

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud	3
Artikel 1 Begripsbepaling	4
Artikel 2 Gesprek met de betrokkene	4
Artikel 3 De interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 5 Betrek de direct leidinggevende	5
Artikel 6 Het Bestuur	5
Artikel 7 De landelijke klachtencommissie	5
Artikel 8 De geschillencommissie Passend Onderwijs	6
Artikel 9 Inspectie voor het Onderwijs.....	6
Artikel 10 Vertrouwensinspecteur	6
Artikel 11 Vermoeden van een (bestuurlijke) misstand	7
Toelichting stroomschema.....	8
Bijlage 1: Tekst voor de schoolgidsen	10
Bijlage2: De interne school-vertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen	12

Klachtenregeling voor DE EMILIUSSCHOOL

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

Interne klachtencommissie:	De klachtencommissie op niveau van de Emiliusschool een advies kan uitbrengen aan de directeur-bestuurder.
Directeur-bestuurder:	vertegenwoordigd het bestuur van de Emiliusschool.
Bevoegd gezag:	Het bevoegd gezag van de Emiliusschool wordt uitgeoefend door de directeur-bestuurder.
Direct leidinggevende:	De direct leidinggevende is de direct leidinggevende van het SO of VSO.
Leerling:	Iedereen die als leerling ingeschreven is op de Emiliusschool.
Ouder(s)/Verzorger(s):	Degene(n) met de ouderlijke macht over een leerling van de Emiliusschool.
Personeelslid:	Iedereen die met een dienstverband (vast of tijdelijk) voor de Emiliusschool werkt.
Externe vertrouwenspersoon:	De door de Emiliusschool aangewezen persoon die de taken conform artikel 4 uitoefent.
Interne vertrouwenspersoon:	De door de directeur-bestuurder aangewezen persoon (eigen medewerker) die de taken conform artikel 3 uitoefent.
Landelijke klachtencommissie:	De landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs conform artikel 8.

Artikel 2 Gesprek met de betrokkene

Ieder (zowel leerling, ouder/verzorger, als personeelslid) die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt, wordt altijd gevraagd eerst in gesprek te gaan met de betrokkene en/of de interne vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De interne vertrouwenspersoon

1. Elke school heeft één, of meerdere interne vertrouwenspersoon/personen. (Bij voorkeur een man en een vrouw.) Deze medewerker van de Emiliusschool biedt een luisterend oor en kent de weg in de regelingen en procedures.
2. De interne vertrouwenspersoon kan bemiddelen, of naar anderen binnen en buiten de school verwijzen.
3. De naam/namen van de interne vertrouwenspersoon wordt in het addendum van de schoolgids vermeld.

Artikel 4 De externe vertrouwenspersonen

Als het niet wenselijk (of mogelijk) is de interne vertrouwenspersoon te betrekken in de klacht, is het mogelijk een externe vertrouwenspersoon te benaderen. Voor de Emiliusschool is dat Roy Ploegmakers van www.vertrouwenswerk.nl Hij is bereikbaar op 06 48088774 en/of via royploegmakers@vertrouwenswerk.nl. Daarmee valt een gesprek met hem in het kader van deze klachtenregeling onder het beroepsgeheim. De externe vertrouwenspersoon kan bemiddelen, doorverwijzen of adviseren een formele klacht in te dienen.

Ook wanneer het seksuele intimidatie betreft kan men zich wenden tot Roy Ploegmakers.

Of tot: Landelijk centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs, tel. 0900-1113111

Artikel 5 Betrek de direct leidinggevende

Als een goed gesprek (al of niet met betrokkenheid van één van de vertrouwenspersonen) niet tot een bevredigende oplossing leidt, is de direct leidinggevende van de afdeling SO of VSO de volgende gesprekspartner. Vanuit een andere verantwoordelijkheid en een ander perspectief kan de direct leidinggevende oplossingen zoeken, of een uitspraak doen.

Artikel 6 Het Bestuur

1. Mocht ook de betrokkenheid van de direct leidinggevende van de school niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij het Bestuur van de Emiliusschool (Nieuwstraat 72, 5691 AE Son of administratie@emiliusschool.nl).
2. Er zal een gesprek volgen met de indiener van de klacht en met degene over wie de klacht gaat.
3. Binnen zes weken na indienen van de klacht zal het Bestuur schriftelijk een uitspraak doen. Daarbij zal gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 7 De landelijke klachtencommissie

1. Als de interne klachtenprocedure niet tot het gewenste resultaat heeft geleid kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs. (Zie ook artikel 9 in geval van klachten over toelating tot de school van een kind met extra

ondersteuningsbehoefte, klachten over de verwijdering van een leerling of klachten over het ontwikkelingsperspectief van een leerling.)

2. Ook als de klager geen gebruik wenst te maken (of kan maken) van de interne procedures kan een klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs.
3. Voor de details over de procedure voor het indienen van een klacht bij de landelijke commissie katholiek onderwijs wordt verwezen naar bijlage 3 bij dit reglement.
4. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) is bereikbaar Zwarte Woud 2 3524 SJ Utrecht en telefoonnummer 030 - 280 9590 / info@onderwijsgeschillen.nl

Artikel 8 De geschillencommissie Passend Onderwijs

1. De landelijke Geschillencommissie Passend Onderwijs kan klachten behandelen met betrekking tot:
 - a. De (weigering van) toelating van een kind met extra ondersteuningsbehoefte;
 - b. De verwijdering van een leerling;
 - c. De vaststelling en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft
2. Een klacht moet worden ingediend binnen 6 weken na het bekendmaken van de beslissing.
3. Meer gedetailleerde informatie over deze geschillencommissie is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo

Artikel 9 Inspectie voor het Onderwijs

1. Iedere ouder die een klacht over een school heeft, kan hierover een signaal afgeven aan de inspectie voor het onderwijs. De onderwijsinspectie geeft het signaal door aan het inspectieteam van de betreffende school. Zij nemen het op in het dossier van de school en nemen het eventueel mee in het volgend onderzoek naar de school. Ook kunnen meerdere signalen leiden tot een onderzoek naar de betreffende school.
Het hoofdkantoor in Utrecht is bereikbaar op 088-6696000 (algemeen) en voor zowel scholen als ouders zijn zij maandag tot vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 12.00 uur en tussen 13.00 en 16.00 uur op het nummer 088-6696060.
Voor details zie: www.onderwijsinspectie.nl
2. Hiernaast heeft de inspectie voor het onderwijs een bijzondere rol als het gaat om signalen van intimidatie, geweld en discriminatie. Zie hiervoor artikel 11 van dit reglement.

Artikel 10 Vertrouwensinspecteur

1. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:
 - seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
 - psychisch en fysiek geweld
 - discriminatie en radicalisering

Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur.

2. Let wel: Bij (het vermoeden van) seksuele intimidatie en seksueel misbruik door een medewerker van de school: personeel, stagiairs of vrijwilligers, geldt voor het personeel een meldplicht aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur heeft vervolgens de plicht in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur en aangifte te doen. Alvorens over te gaan tot aangifte, stelt het schoolbestuur de klager en de aangeklaagde op de hoogte. Met betrekking tot klachtmeldingen inzake seksueel misbruik hebben de vertrouwensinspecteurs een geheimhoudingsplicht.
3. De externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4) heeft geen aangifte- of meldplicht. Wel zal de externe vertrouwenspersoon vrijwel zeker aandringen op het doen van aangifte als het gaat om seksuele intimidatie of geweld.
4. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedenmisdrif) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht. De vertrouwensinspecteur is bereikbaar op: 0900-1113111.

Artikel 11 Vermoeden van een (bestuurlijke) misstand

De Emiliusschool heeft een regeling voor de melding van vermoedens van een misstand, ook wel klokkenluidersregeling genoemd. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door het Bestuur, de Raad van Toezicht of (adjunct)-directeur.

Deze regeling maakt geen onderdeel uit van deze klachtenregeling. U treft de regeling voor melding van vermoedens van een misstand aan op de website van de Emiliusschool:

Toelichting stroomschema



Bijlagen

Bijlage 1: Tekst voor de schoolgids en website

Hebt u een klacht?

Op scholen werken mensen. Waar mensen werken, gaat wel eens wat mis. Dat willen we graag oplossen en we willen daarvan leren. Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we op school omgaan met een klacht. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Klachtenregeling van de Emiliusschool die op school aanwezig is. In het kort zijn er de volgende mogelijkheden:

1) Eerst een gesprek met de leerkracht of de betrokken medewerker en/of de interne schoolvertrouwenspersoon

Een goed gesprek kan veel problemen oplossen. Vertel wat u zelf hebt gedaan om het probleem op te lossen. Vertel ook wat u van de leerkracht (of medewerker) verwacht. In de meeste gevallen lukt het om er samen uit te komen. De interne vertrouwenspersoon kan bij het gesprek aanwezig zijn. Als ouder heeft u ook de mogelijkheid nadien met de interne vertrouwenspersoon in gesprek te gaan.

2) De direct leidinggevende van de school

Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden, kunt u praten met de direct leidinggevende van de school. Hij (of zij) is verantwoordelijk voor de afdeling SO of VSO. De direct leidinggevende kan een beslissing nemen in een conflict.

3) De school heeft een schoolvertrouwenspersoon

Als u dat wilt, kan de schoolvertrouwenspersoon meedenken in het oplossen van een klacht. Het is meestal een leerkracht die de regels goed kent. Hij (of zij) kan u helpen in het zoeken van een manier om uw klacht te bespreken. Op deze school zijn de vertrouwenspersonen: Eric van de Ven en Michelle Lommerse

4) Het College van Bestuur

Als het op school niet lukt om een goede oplossing te vinden (ook niet met de direct leidinggevende), kunt u een brief sturen aan het Bestuur van de Emiliusschool (Nieuwstraat 72 5691 AE Son) of per mail naar martin.heeffe@emiliusschool.nl. In die brief vertelt u wat uw klacht is en wat u al hebt gedaan om de klacht op te lossen. Het Bestuur kan een gesprek met u aangaan. Ook kan het Bestuur de interne klachtencommissie van de Emiliusschool vragen een advies te geven over de klacht. Het Bestuur neemt een beslissing.

5) De landelijke klachtencommissie onderwijs

Als het helemaal niet lukt om tot een goede oplossing te komen, kunt u een brief sturen aan de landelijke klachtencommissie (LKC Zwarte Woud, 3524 SJ Utrecht/ 030 - 280 9590 / info@onderwijsgeschillen.nl)

6) De geschillencommissie Passend Onderwijs

Klachten over de toelating tot de school van een kind met extra ondersteuningsbehoefte of verwijdering van een leerling of het ontwikkelperspectief van een leerling, worden door de landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs behandeld. Meer informatie over deze geschillencommissie kunt u vinden op: www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo

Er zijn nog een paar extra mogelijkheden om uw klacht te bespreken.

De medezeggenschapsraad

De medezeggenschapsraad bespreekt geen klachten over personen. Klachten over het beleid van de school kunnen wel worden besproken. De MR is naast de leden ook via de mail bereikbaar:

mr@emiliusschool.nl

De externe vertrouwenspersoon

De Emiliusschool heeft ook een vertrouwenspersoon die niet op een school werkt. Dit is de heer Roy Ploegmakers van www.vertrouwenswerk.nl. Hij heeft een beroepsgeheim. Dat is belangrijk als u met iemand in vertrouwen wilt praten.

De inspectie van het onderwijs

U kunt uw klacht ook melden bij de inspectie van het onderwijs. Zij zijn bereikbaar voor ouders op het nummer: 088-6696060. Voor details zie: www.onderwijsinspectie.nl

De inspectie geeft een signaal af aan de school, maar lost de klacht niet op. Daarvoor moet u in gesprek gaan met de school zelf.

Zijn er bijzondere afspraken bij (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik en geweld?

Als een klacht te maken heeft met (seksuele) intimidatie, misbruik, of geweld, kunt u daarvoor de gewone klachtenprocedure doorlopen. Wanneer medewerkers van de Emiliusschool op de hoogte zijn van een vermoeden van seksueel misbruik door een medewerker van de school met een minderjarige leerling, zijn zij verplicht dit te melden bij het Bestuur. Als u een klacht over intimidatie, misbruik of geweld wilt bespreken, maar (nog) geen aangifte wilt doen, kunt u contact opnemen met onze al eerder genoemde externe vertrouwenspersoon.

- Roy Ploegmaker: royploegmakers@vertrouwenswerk.nl, 06 48 08 87 74
- Eefje van Antwerpen: eefjevanantwerpen@vertrouwenswerk.nl, 06 28 63 63 87

Of u kunt zich richten tot de vertrouwensinspecteur van de inspectie van het onderwijs (0900-1113111). Deze mensen zullen u vragen zelf aangifte te doen bij de politie.

Wat kan ik doen bij het vermoeden van een (bestuurlijke) misstand?

De Emiliusschool heeft een regeling voor de melding van vermoedens van een misstand, ook wel klokkenluidersregeling genoemd. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door leden van het Bestuur, de Raad van Toezicht of direct leidinggevenden. U treft de regeling voor melding van vermoedens van een misstand aan op de website van De Emiliusschool:

Als kinderen ergens mee zitten ...

Kinderen kunnen met vragen en problemen zitten die ze niet thuis, of met de eigen leerkracht kunnen (of willen) bespreken. In die gevallen kunnen zij terecht bij de schoolvertrouwenspersoon (op onze school zijn dat Eric van de Ven en Michelle Lommerse). Hij/zij wijst eventueel de weg naar externe personen of instanties voor verdere hulp.

Bijlage2: De interne school-vertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen

De schoolvertrouwenspersoon

In deze klachtenregeling speelt de schoolvertrouwenspersoon een belangrijke rol in het opvangen van klachten. Het doel is ervoor te zorgen dat de betrokkene zijn/haar klacht op de juiste plaats bespreekbaar maakt, zodat een goede oplossing voor de klacht gezocht kan worden.

De schoolvertrouwenspersoon zorgt ervoor dat:

- alle geledingen binnen de school voldoende worden geïnformeerd over aanspreekpunten, procedures en bereikbaarheid rondom klachten;
- ouders/leerlingen of personeelsleden met klachten opgevangen worden en advies krijgen over hoe om te gaan met de klacht. Daarbij zal de geldende klachtenregeling als uitgangspunt worden gehanteerd;
- ouders/verzorgers worden geïnformeerd, indien de klager een leerling is. Daarbij verdient het de voorkeur dat de leerling instemt met het informeren van de ouders/verzorgers. Naarmate de leerling in leeftijd ouder is, weegt deze instemming zwaarder;
- een bijdrage wordt geleverd aan de verbetering van het schoolklimaat door hierover gevraagd en ongevraagd advies te verstrekken aan de schooldirectie;
- de opleiding 'In vertrouwde handen' heeft gevolg en deelneemt aan de jaarlijkse scholingsmomenten van het Vertrouwensnetwerk.

Randvoorwaarden:

- De schoolvertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als schoolvertrouwenspersoon ter kennis komt, met uitzondering bij meldingen van ouders en leerlingen waarbij de meld- en aangifteplicht van toepassing is. Deze plicht geldt niet ten overstaan van het bevoegd gezag, de klager (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhouding vervalt niet na het beëindigen van de taak als schoolvertrouwenspersoon.
- De schoolvertrouwenspersoon is voor de wijze van uitvoering van deze taak, daaronder wordt niet begrepen het verstrekken van informatie over de inhoud van dossiers, uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
- De schoolvertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet uit zijn functie worden ontslagen, disciplinair gestraft of op andere wijze benadeeld worden.
- De directie van de school zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en stelt de schoolvertrouwenspersoon in staat om binnen het taakbeleid van de school deze taken naar behoren te kunnen vervullen.