

Klachtenregeling

1.	Aanhef	3
2.	Artikelen	3
2.1	Artikel 1: begripsbepalingen	3
2.2	Artikel 2: voortraject klachtindiening	4
2.3	Artikel 3: aanstelling en taak contactpersoon	4
2.4	Artikel 4: benoeming en taken vertrouwenspersoon	4
2.5	Artikel 5: openbaarheid van de klachtenregeling	5
2.6	Artikel 6: Indienen van een klacht	5
2.7	Artikel 7: Behandeling van de klacht door het college van bestuur	5
2.8	Artikel 8: De klachtencommissie	6
2.9	Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	6
2.10	Artikel 10: Beslissingen college van bestuur op het advies van de klachtencommissie	6
2.11	Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan	7
2.12	Artikel 12: Vertrouwelijkheid	7
2.13	Artikel 13: Evaluatie	7
2.14	Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	7
2.15	Artikel 15: Overige bepalingen	7
2.16	Artikel 16: Contactgegevens	8

1. Aanhef

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling (conform model VO-raad klachtenregeling) een klacht worden ingediend.

Na verkregen advies en instemming van de (P)MR en RVT besluit het college van bestuur van Kardinaal Alfrink Stichting – gelet op pas toe bepaling 1f van de “Code Goed Onderwijsbestuur VO” d.d. 6 juni 2019 – tot vaststelling van de onderstaande “Klachtenregeling”.

2. Artikelen

2.1 Artikel 1: begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: het Alfrink College, vallend onder de Kardinaal Alfrink Stichting;
2. college van bestuur: het orgaan van de stichting dat de bestuurlijke taken en bevoegdheden uitoefent;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het college van bestuur de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het college van bestuur 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;
6. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.
7. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
8. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het college van bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, stagiaires en leraren in opleiding, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

2.2 Artikel 2: voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het college van bestuur of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

2.3 Artikel 3: aanstelling en taak contactpersoon

1. Het college van bestuur het Alfrink College benoemt na overleg met de (P)MR een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

2.4 Artikel 4: benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het college van bestuur van het Alfrink College benoemt na overleg met de (P)MR ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het college van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

9. De vertrouwenspersoon brengt aan het college van bestuur jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

2.5 Artikel 5: openbaarheid van de klachtenregeling

Het college van bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de website van het Alfrink College.

2.6 Artikel 6: Indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het college van bestuur.
2. Het klaagschrift bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De naam van verweerder en de naam het adres van het Alfrink College;
 - c. Een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. De afschrijft van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. De dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het college van bestuur als de klacht daar is ingediend en het college van bestuur de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het college van bestuur of de klachtencommissie (afhankelijk waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

2.7 Artikel 7: Behandeling van de klacht door het college van bestuur

1. Als klager zijn klacht indient bij het college van bestuur, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het college van bestuur meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

3. Als de behandeling van de klacht door het college van bestuur naar oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het college van bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het college van bestuur de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

2.8 Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor de school, die de klacht onderzoekt en het college van bestuur hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft het Alfrink College aangesloten bij Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs, die ondergebracht is bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gbco.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van de klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/documenten/reglement_klachtencommissies_GCBO_updated.pdf

2.9 Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het Alfrink College zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrekt het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor het college van bestuur.

2.10 Artikel 10: Beslissingen college van bestuur op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het college van bestuur aan de klager, de verweerder, de directie van het Alfrink College en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt 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 verweerder en de klachtencommissie.

2.11 Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het college van bestuur informeert het medezeggenschapsorgaan terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

2.12 Artikel 12: Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaande daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

2.13 Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het college van bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

2.14 Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

2.15 Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het college van bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Alfrink College'.
3. Deze regeling treedt in werking op 16 juni 2023.
4. Deze regeling is vastgesteld op 15 juni 2023.

2.16 Artikel 16: Contactgegevens

Het Alfrink College is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie GBCO. Indien intern geen oplossing wordt gevonden kunt u een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. De klachtencommissie hecht er waarde aan dat uw klacht eerst met degene om wie het gaat, of met de schoolleiding wordt gedeeld.

De vertrouwenspersoon van het Alfrink College, mevrouw M.G. de Bont, kunt u bereiken op 070-3862116 of via marieginette@hetnet.nl.

Informatie over de klachtencommissie kunt u vinden op www.gcbo.nl (gcbo staat voor geschillencommissie bijzonder onderwijs). die ondergebracht is bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl

Datum 1^e bespreking RVT 18 januari 2023

Datum 1^e bespreking MR 25 januari 2023

Datum instemming RVT: 31 mei 2023

Datum instemming MR: 15 juni 2023