

Interne Vertrouwenspersoon en klachtenregeling

Als leerlingen ergens over willen praten kunnen zij natuurlijk altijd bij hun eigen leerkracht terecht. Soms is het prettig als zij ook bij iemand anders terecht kunnen: de interne vertrouwenspersoon. Leerlingen kunnen met de interne vertrouwenspersoon komen praten als zij problemen hebben, gepest worden, het niet naar de zin hebben in de klas, zich niet fijn voelen of thuis problemen hebben. Leerlingen kunnen ook een briefje voor de interne vertrouwenspersoon achterlaten in de blauwe brievenbus beneden in de school.

De interne vertrouwenspersonen op de Katholieke Montessorischool zijn Wieke Schaufeli (wieke.schaufeli@kmsbussum.nl) en Renske van der Maas (renske.van.der.maas@kmsbussum.nl). Aan het begin van ieder schooljaar maken de interne vertrouwenspersonen een rondje door de school, om de leerlingen te vertellen wat zij voor de leerlingen kunnen betekenen.

Ouders en personeel kunnen ook bij de interne vertrouwenspersoon terecht om hun zorgen en/of problemen over schoolse zaken te delen.

In eerste instantie geniet het de voorkeur om een klacht op te lossen met de persoon zelf. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de directie. Mogelijk kan de klacht dan direct verholpen worden. De interne vertrouwenspersoon kan bij klachten een luisterend oor zijn. Elke ouder, leerling of personeelslid kan op hem of haar een beroep doen als er een probleem is, van welke aard dan ook, waarover u of uw kind niet met de groepsleerkracht of de directie wilt of durft te praten of waar u samen niet uitgekomen bent. Het gesprek wordt zo veel mogelijk vertrouwelijk behandeld¹. De interne vertrouwenspersoon luistert, geeft informatie over mogelijke vervolgstappen en brengt u eventueel in contact met de externe vertrouwenspersoon op school voor verdere begeleiding in de klachtprocedure.

Externe Vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon kan door leerlingen, ouders en medewerkers geraadpleegd worden. Deze persoon is aangesteld door KMS en heeft een onafhankelijke positie. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk, tenzij er sprake is van een misdrijf. De externe vertrouwenspersoon handelt binnen de klachtenregeling van KMS. U kunt deze persoon benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand, met name als het gaat om zaken die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen, machtsmisbruik en integriteitskwetsies. Ook kan de externe vertrouwenspersoon u begeleiden tijdens de behandeling van uw klacht.

De externe vertrouwenspersonen op de Katholieke Montessorischool is Bernadette Hes-Boots (info@in-b-tweenadvies.nl).

¹ Onder de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs bestaat in sommige gevallen een meldplicht.

Klachtenregeling KMS

Artikel 1: begrippen

In deze klachtenregeling worden de volgende begrippen gebruikt:

betrokkene	een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag of van een orgaan van de KMS waartegen een klacht is gericht.
gedraging	een gedragingen of beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, of het nalaten van een gedraging en het niet nemen van een beslissing door het bevoegd gezag of het personeel.
klacht	een klacht over een gedraging.
klachtencommissie	de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs van de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).
klager	een (oud-)leerling van de KMS, ouders, voogden en verzorgers van deze leerling, evenals anderen die een duurzame rechtsbetrekking hebben met de KMS.
Reglement GCBO	het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO.

Toelichting

U kunt een klacht indienen over een gedraging van een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag of van een orgaan van de school. Dat zijn bijvoorbeeld de directeur, leerkrachten, bestuursleden of leden van de medezeggenschapsraad. U kunt niet klagen over ouders of leerlingen.

Artikel 2: hoe een klacht moet worden ingediend

1. Een klacht over een gedraging wordt mondeling of schriftelijk ingediend.
2. Mondelinge klachten worden niet geregistreerd maar informeel afgehandeld door degene die de klacht ontvangt.
3. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directeur.
4. Schriftelijke klachten worden geregistreerd.

Toelichting

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Ieder die het betreft kan kennisnemen van een mondelinge klacht en deze zelfstandig verder afhandelen. Van dergelijke klachten een registratie bijhouden ligt niet voor de hand, omdat deze klachten vaak bescheiden van aard zijn en meestal op een snelle manier kunnen worden afgehandeld/opgelost. Een schriftelijk ingediende klacht betreft vaak een zwaardere zaak. Als de klager de klacht schriftelijk indient, dan moet hij of zij ook bepaalde garanties hebben dat er iets met de klacht wordt gedaan. Registratie is dan het begin van een behoorlijke afhandeling. Registratie is ook van belang in het geval dat klager later alsnog naar de klachtencommissie gaat. Deze regeling gaat ervan uit dat een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de directeur.

Artikel 3: rol vertrouwenspersoon

1. Een klager kan zich voor het indienen van de klacht laten informeren en/of begeleiden

door de interne of de externe vertrouwenspersoon.

2. De interne en de externe vertrouwenspersoon zijn tot geheimhouding verplicht.

Toelichting

Het kan voor de klager soms moeilijk zijn om zijn of haar klacht te beschrijven. Hij/zij moet dan op elk moment in de gelegenheid zijn om onafhankelijk advies in te winnen over de klacht. De interne en de externe vertrouwenspersoon kunnen de klager helpen bij het formuleren van een klacht en met hem/haar meedenken over een oplossing of het vervolg. Daarbij past het dat degene die voor de KMS is aangewezen tot het verstrekken van informatie geheimhouding verplicht is aan anderen. De geheimhoudingsplicht is niet absoluut: er zijn wettelijke bepalingen die de geheimhoudingsplicht beperken, maar ook wanneer er zeer dringende en ernstige redenen aanwezig zijn waardoor de vertrouwenspersoon zich kan beroepen op een 'conflict van plichten'.

Artikel 4: behoorlijke afhandeling

1. Klachten worden behoorlijk afgehandeld.

2. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop.

Toelichting

Artikel 4 lijkt voor de hand liggend en misschien overbodig, maar is toch belangrijk: de KMS zal zich inspannen om klachten goed en zorgvuldig af te handelen. Bij een behoorlijke klachtbehandeling hoort in elk geval:

- *de klager en de betrokkene hebben recht op voldoende informatie;*
- *de klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar klacht nader toe te lichten;*
- *zo nodig wordt informatie ingewonnen bij derden;*
- *de betrokkene kan kennis nemen van de inhoud van de klacht die tegen hem of haar handelen is binnengekomen en krijgt de gelegenheid tot een reactie;*
- *de klacht wordt binnen een redelijke termijn opgelost of afgehandeld;*
- *de klager wordt op de hoogte gebracht van de manier waarop de klacht is afgehandeld (zie artikel 5).*

Artikel 5: terugkoppeling en registratie

1. Van de afhandeling van een schriftelijke klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld.

2. Daarbij wordt in ieder geval meegedeeld wat de bevindingen en de conclusies zijn met betrekking tot de klacht.

3. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt geregistreerd.

Artikel 6: klacht bij de klachtencommissie

1. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht, dan kan hij/zij zich wenden tot de klachtencommissie.

2. Hieronder kunt u een link vinden naar de website van de GCBO. U vindt daar het klachtenreglement en een klachtenformulier.

Toelichting

De Wet op het Primair Onderwijs geeft de klager het recht om rechtstreeks met zijn of haar

klacht naar de klachtencommissie te gaan. De KMS stelt het op prijs als een klager eerst probeert via de interne klachtenregeling tot een oplossing te komen.

Artikel 7: intrekking van een klacht

Als een klacht tijdens de behandeling volgens deze regeling wordt ingetrokken, dan vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze regeling.

Artikel 8: rapportage

De directeur rapporteert jaarlijks aan het bestuur van de KMS over de ingediende klachten en de manier waarop zij zijn afgehandeld.

Artikel 9: bewaren van klachtdossiers

1. Dossiers over de behandeling van klachten worden bewaard op een plaats die alleen toegankelijk is voor de directeur.
2. Dossiers worden binnen zes maanden na afhandeling van een klacht vernietigd.

Artikel 10: schoolgids

In de schoolgids wordt verwezen naar deze regeling.

Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's. De KMS is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs.

Op de website van GCBO vindt u het Reglement GCBO, waarin onder meer staat hoe een klacht moet worden ingediend. U vindt op de website ook een klachtenformulier.

[Website GCBO](#)