

bms

ONDERWIJS
MET KLEUR!



Klachtroute Ouders

BMS Friesland



Klachtroute Ouders BMS

Inleiding

Als er sprake is van een klacht of kritiek van ouders, dan willen we dat graag horen. We vinden het wenselijk dat we elkaar kunnen en durven aanspreken. Uiteraard op een respectvolle manier. Het algemene uitgangspunt daarbij is dat de klacht of kritiek altijd eerst besproken wordt met degene die het betreft, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet. Als BMS hebben we voor al onze scholen een informele en een formele klachtroute. Het is de bedoeling om klachten zoveel mogelijk via de informele klachtroute (op schoolniveau) op te lossen. Pas als dat niet lukt, of als de aard van de klacht zich verzet tegen behandeling via de informele klachtroute, dient de formele klachtroute te worden gebruikt.

In deze 'handleiding' staat beschreven hoe ouders gebruik kunnen maken van de informele en formele klachtroute.

Schoolcontactpersoon, wegwijzer bij klachten

De schoolcontactpersoon is een (eerste) aanspreekpunt bij klachten. Als een ouder/verzorger een klacht heeft, dan kan deze contact opnemen met de schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon is bekend met de organisatie en met de informele en formele klachtenroute en kan de melder helpen de juiste stappen te zetten om te (de-)escaleren en/of de juiste personen te benaderen.

De schoolcontactpersoon is beschikbaar voor de eerste opvang van de melder. De schoolcontactpersoon geeft de melder een overzicht van de mogelijke vervolgstappen, zodat de klacht daar terecht komt, waar deze mogelijk weggenomen kan worden. Ook wijst de schoolcontactpersoon de melder op de mogelijkheid zich te laten ondersteunen door de externe vertrouwenspersoon tijdens het proces van klachtenbehandeling. De schoolcontactpersoon zorgt tevens voor de registratie van de klacht.

De taken van de schoolcontactpersoon zijn beperkt tot het opvangen en doorverwijzen van de melder. De schoolcontactpersoon treedt op als procesbegeleider maar neemt niet inhoudelijk deel aan de klachtenbehandeling. De schoolcontactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen.

De schoolcontactpersoon is dus niet iemand die de klacht kan oplossen, maar is een gids voor de melder. De schoolcontactpersoon wordt benoemd door de directeur na overleg met de medezeggenschapsraad.

Externe vertrouwenspersoon

Voor klachten over gedragszaken kan een ouder/verzorger terecht bij de externe vertrouwenspersoon van de stichting. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en in dienst van de externe ondersteuningsdienst van het GIMD. De externe vertrouwenspersoon is geschoold en gecertificeerd. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon helpt de melder het probleem inzichtelijk te maken. De vertrouwenspersoon informeert, adviseert over de klachtroute en begeleidt de melder in het proces tijdens de behandeling van de klacht. De vertrouwenspersoon informeert de melder over instanties of instellingen die de melder behulpzaam kunnen zijn. De vertrouwenspersoon zal de situatie niet zelfstandig oplossen, de prioriteit ligt bij het ondersteunen van de melder. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid verneemt. De externe vertrouwenspersoon wordt benoemd door de stichting.

Informele klachtroute

I. Als een ouder een klacht heeft die een medewerker van een school aangaat

1. Bij een klacht die een medewerker van een school aangaat bespreekt de ouder dat eerst met de betrokken medewerker zelf. Belangrijk daarbij is de klacht concreet te benoemen.
2. Als dat naar de mening van de ouder onvoldoende oplevert, dan kan deze de schooldirecteur er bij betrekken. In dat geval laat de ouder de medewerker weten dat deze de schooldirecteur er bij zal betrekken. De ouder zet de klacht op papier (dat mag natuurlijk ook via de e-mail) en gaat daarmee naar de schooldirecteur. De schooldirecteur zal de ouder vragen of de betrokken medewerker er van op de hoogte is dat deze de schooldirecteur er bij betrokken heeft.
3. De schooldirecteur vraagt de ouder de klacht toe te lichten en vraagt ook de betrokken medewerker om zijn versie van het gebeurde te vertellen.
4. De schooldirecteur stelt ook de schoolcontactpersoon op de hoogte van de klacht (als die niet al is ingeschakeld). De school-

contactpersoon neemt contact met de ouder op om deze te informeren over de informele en de formele klachtroute.

5. Als de afhandeling van de klacht door de medewerker en de schooldirecteur naar de mening van de ouder onvoldoende oplevert, kan deze de klacht voorleggen aan het bestuur van de Bisschop Möller Stichting. In dat geval stuurt de ouder de klacht schriftelijk of per e-mail aan het bestuurssecretariaat, waarbij de ouder ook de schooldirecteur laat weten dat deze de klacht zal voorleggen aan het bestuur.
6. Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht door naar de bestuursadviseur en informeert hierover het bestuur.
7. De bestuursadviseur vraagt de leerkracht en/of de schooldirecteur om zijn versie van het gebeurde op papier te zetten.
8. De bestuursadviseur nodigt daarna de ouder en de medewerker en/of de schooldirecteur uit voor een hoorzitting waarin de klacht besproken wordt. Daarna adviseert de bestuursadviseur het bestuur of de klacht (deels) gegrond moet worden geacht of niet.
9. Als het bestuur de klacht (deels) gegrond acht, zal zij de medewerker en/of de schooldirecteur vragen welke maatregelen er getroffen zullen worden. De ouder wordt daarvan op de hoogte gebracht.
10. Als het bestuur de klacht ongegrond acht zal zij de ouders hierover informeren.

II. Als de ouder een klacht heeft die de schooldirecteur of schoolleider aangaat

1. Bij een klacht die de schooldirecteur of schoolleider aangaat bespreekt de ouder dat eerst met de betrokken schooldirecteur of schoolleider zelf. Belangrijk daarbij is de klacht concreet te benoemen.
2. De schooldirecteur of schoolleider stelt ook de schoolcontactpersoon en het bestuurssecretariaat op de hoogte van de klacht. De schoolcontactpersoon neemt contact met de ouder op om deze te informeren over de informele en de formele klachtroute.
3. Als de afhandeling van de klacht door de schooldirecteur of schoolleider naar de mening van de ouder onvoldoende oplevert, kan deze de klacht voorleggen aan het bestuur van de Bisschop Möller Stichting. In dat geval stuurt de ouder de klacht schriftelijk of per

e-mail aan het bestuurssecretariaat waarbij de ouder ook de schooldirecteur of schoolleider laat weten dat deze de klacht zal voorleggen aan het bestuur.

4. Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht door naar de bestuursadviseur en informeert hierover het bestuur.
5. De bestuursadviseur vraagt de schooldirecteur of schoolleider om zijn versie van het gebeurde op papier te zetten.
6. De bestuursadviseur nodigt daarna de ouder en de schooldirecteur of schoolleider uit voor een hoorzitting waarin de klacht besproken wordt. Daarna adviseert de bestuursadviseur het bestuur of de klacht (deels) gegrond moet worden geacht of niet.
7. Als het bestuur de klacht (deels) gegrond acht, zal zij de schooldirecteur of schoolleider vragen welke maatregelen er getroffen zullen worden. De ouder wordt daarvan op de hoogte gebracht.
8. Als het bestuur de klacht ongegrond acht zal zij de ouder hierover informeren.

III. Als de ouder een klacht heeft die het bestuur van de Bisschop Möller Stichting aangaat

1. Bij een klacht die het bestuur van de Bisschop Möller Stichting aangaat, stuurt de ouder de klacht schriftelijk of per e-mail aan het bestuurssecretariaat.
2. Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht door naar de bestuursadviseur en informeert hierover het bestuur.
3. De bestuursadviseur nodigt de ouder daarna uit voor een hoorzitting waarin de klacht besproken wordt. Daarna adviseert de bestuursadviseur het bestuur of de klacht (deels) gegrond moet worden geacht of niet.
4. Als het bestuur de klacht (deels) gegrond acht, zal zij aangeven welke maatregelen er getroffen zullen worden. De ouder wordt daarvan op de hoogte gebracht.
5. Als het bestuur de klacht ongegrond acht zal zij de ouder hierover informeren.

Formele klachtroute

De Bisschop Möller Stichting is aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek onderwijs te Den Haag. Wanneer de informele klachtroute niet heeft geleid tot het wegnemen van

de klacht of wanneer de aard van de klacht zich verzet tegen het volgen van de informele klachtenroute, kan de ouder een schriftelijke klacht indienen bij deze klachtencommissie. Het klachtenreglement van de klachtencommissie is te verkrijgen via (de website van) de school en is te downloaden via de website www.gcbo.nl.

IV. Als de ouder een klacht indient bij de landelijke Klachtencommissie

1. De ouder dient de klacht schriftelijk (of per e-mail) in bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie stuurt de klacht door aan het bestuur van de Bisschop Möller Stichting en vraagt het bestuur om een schriftelijke reactie.
3. De Klachtencommissie nodigt de ouder en het bestuur uit voor een hoorzitting waarin de klacht wordt behandeld.
4. Daarna doet de Klachtencommissie schriftelijk uitspraak, waarbij de Klachtencommissie aangeeft of het de klacht (deels) gegrond acht of niet.
5. Als de Klachtencommissie de klacht (deels) gegrond acht, vraagt zij het bestuur om schriftelijk aan te geven welke maatregelen zullen worden getroffen. Het bestuur rapporteert dit aan de Raad van Toezicht.

Anonieme klachten

De Bisschop Moller Stichting neemt anonieme klachten niet in behandeling.