

Klachtenregeling Sancta Maria

Het dagelijks bestuur van Sancta Maria stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast. Het instellen van een klachtenregeling is bedoeld om leerlingen, ouder(s) c.q. verzorger(s) en medewerkers de mogelijkheid te geven een klacht in te dienen over algemeen onderwijskundige of organisatorisch zaken, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie of radicalisering.

Inleiding

Een school is een gemeenschap waar mensen intensief met elkaar samenwerken. Waar mensen samenwerken, kunnen misverstanden of ongewenste situaties ontstaan. De klachtenregeling heeft als doel een goede, zorgvuldige en transparante klachtbehandeling te waarborgen, door de bijbehorende procedures en de rechten en plichten van leerlingen, ouder(s) c.q. verzorger(s) en medewerker (klager), aangeklaagde (verweerder) en de schoolorganisatie (de klachtbehandelaar) te beschrijven om een veilig schoolklimaat te bewerkstelligen.

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Sancta Maria*: Stichting R.K. Scholengemeenschap Sancta Maria, statutair gevestigd te Haarlem, kantoorhoudende te 2012 MN Haarlem, Van Limburg Stirumstraat 4, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer: 41223112;
- b. *algemeen bestuur*: bestuursleden belast met de toezichthoudende taak binnen het bestuur;
- c. *dagelijks bestuur*: het bestuurslid met de uitvoerende bevoegdheden binnen het bestuur, de rector-bestuurder;
- d. *medewerkers*: de personen die een dienstverband hebben of werkzaam zijn bij Sancta Maria; inclusief gastdocenten, stagiaires, vrijwilligers, gedetacheerden en uitzendkrachten, het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur van Sancta Maria;
- e. *ouders*: ouder(s), verzorger(s), voogden van leerlingen van Sancta Maria;
- f. *externe klachtencommissie*: de commissie als bedoeld in artikel 3 lid 1;
- g. *klager*: een leerling, dan wel diens wettelijke vertegenwoordiger (o.a. ouder), een medewerker van Sancta Maria, of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- h. *interne vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- i. *externe integriteits- en vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- j. *verweerder*: een medewerker, algemeen bestuur, dagelijks bestuur of een anderszins functioneel bij Sancta Maria betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- k. *klacht*: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Bij problemen of onvrede wordt in principe eerst contact gezocht met de betrokkene zoals een vakdocent of mentor, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan zijn de teamleider of één van de conrectoren de aangewezen personen om te bemiddelen. Alle gesprekken en contacten zijn erop gericht om tot een oplossing te komen.
2. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon.
3. Mochten partijen er samen niet uitkomen, dan kan er een schriftelijke klacht ingediend worden bij het dagelijks bestuur. Indien de klacht betrekking heeft op het dagelijks bestuur kan een klacht worden ingediend bij het algemeen bestuur van Sancta Maria.

Artikel 3. De interne vertrouwenspersoon

Het dagelijks bestuur van Sancta Maria benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten voor leerlingen en ouders.

De interne vertrouwenspersoon:

1. wordt uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet benadeeld;
2. is, in deze taak, onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school;
3. gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost;
4. kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt;
5. 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;
6. is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict. Het dagelijks bestuur is wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur bij vermoeden van een zedendelict. Bij een vermoeden van kindermishandeling is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van toepassing;
7. kan het dagelijks bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven;
8. brengt jaarlijks aan het dagelijks bestuur schriftelijk geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4. De externe integriteits- en vertrouwenspersoon

Sancta Maria beschikt over tenminste één externe integriteits- en vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten voor medewerkers. De extern vertrouwenspersoon, MfN-register mediator en gecertificeerd vertrouwenspersoon Landelijke vereniging voor vertrouwenspersonen (LVV) treedt op als externe vertrouwenspersoon in het kader van de klachtenregeling onderwijs.

De externe vertrouwenspersoon:

1. Draagt zorg voor opvang van medewerkers die hulp en advies nodig hebben;
2. onderzoekt of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is;
3. informeert de medewerker over andere oplossingsmogelijkheden;
4. kan de medewerker desgewenst begeleiden, als deze medewerker de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie, leidinggevende of schoolleiding;
5. kan doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator;
6. kan het dagelijks bestuur op de hoogte stellen van (patronen van) signalen die hem ter ore komen maar niet hebben geleid tot een klacht;
7. geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het dagelijks bestuur te nemen besluiten;
8. neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
9. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken waarvan in die hoedanigheid ter kennis is genomen, tenzij er sprake is van een strafbaar feit. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het dagelijks bestuur, de klagster, de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs, gerechtelijke autoriteiten en artsen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
10. de externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het dagelijks bestuur een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De schriftelijke klacht dient in elk geval te bevatten:
 - a. de naam en adres van de klager;
 - b. indien van toepassing de naam van de persoon waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedragingen te worden ingediend, tenzij het dagelijks bestuur anders beslist.

3. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient deze vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

1. Als klager zijn klacht indient bij het dagelijks bestuur, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het dagelijks bestuur bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
3. Klager en verweerder worden op de hoogte gesteld over welke stappen worden genomen om de klacht af te handelen.
4. Indien klager, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten laten bijstaan door een professionele onafhankelijke tolk. Een bewijs hiertoe wordt overlegd.
5. Sancta Maria streeft ernaar de klacht zorgvuldig en naar behoren af te handelen. Hieronder wordt verstaan dat er indien nodig voldoende informatie wordt ingewonnen van derden en/of nadere informatie wordt gevraagd bij de klager.
6. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving aangeven dat de klacht wordt ingetrokken. De behandeling van de klacht wordt stopgezet. Dit wordt door de ontvanger schriftelijk bevestigd aan de klager en verweerder.
7. Indien het dagelijks bestuur van mening is dat de klacht niet zonder het advies van een externe klachtencommissie kan worden afgehandeld, wordt de klager verwezen naar de externe klachtencommissie. Zie hiervoor onderstaande externe klachtenregeling.
8. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, treedt de externe klachtenregeling in werking.
9. Klachten worden binnen een termijn van zes weken afgehandeld, geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
10. Indien de klacht niet binnen zes weken kan worden afgehandeld, kan deze termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. Het dagelijks bestuur zal hiervan schriftelijk melding doen aan klager.

Artikel 7. De externe klachtenregeling

Sancta Maria is aangesloten bij Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Dit is een onafhankelijke commissie die klachten over scholen onderzoekt. Dient de klager een klacht in bij GCBO, dan onderzoekt GCBO de klacht. Vervolgens adviseert zij het dagelijks bestuur van Sancta Maria over hoe het kan omgaan met de klacht. Op basis van het advies bepaalt het dagelijks bestuur wat er met de klacht gebeurt. Dit besluit ontvangt de klager uiterlijk vier weken nadat het advies van GCBO is ontvangen. Soms is deze termijn

te kort. Dan kan het dagelijks bestuur de termijn één keer verlengen. GCBO heeft een eigen reglement dat voldoet aan alle wettelijke eisen voor klachtbehandeling. Op haar website, www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/, staat meer informatie over GCBO, waaronder de klachtenprocedure.

De klager kan direct, of als de interne klachtprocedure niet tot een bevredigende afhandeling heeft geleid, een klacht indienen bij GCBO.

Artikel 8. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Medewerkers van Sancta Maria zijn verplicht door de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het dagelijks bestuur.

Artikel 9. Informeren medezeggenschapsraad

Het dagelijks bestuur informeert de medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs, waarbij de klacht gegrond is verklaard en over eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 10. Openbaarheid van de klachtenregeling

Het dagelijks bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze te publiceren in de digitale schoolgids en op de website van Sancta Maria.

Artikel 11. Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 12. Vaststelling, wijziging en evaluatie klachtenregeling

1. Het dagelijks bestuur stelt de klachtenregeling vast. Alvorens tot vaststelling dan wel wijziging te besluiten, stelt het dagelijks bestuur het algemeen bestuur in de gelegenheid om advies over de voorgenomen vaststelling dan wel wijziging uit te brengen en uiteindelijk tot goedkeuring over te gaan. Ook de medezeggenschapsraad wordt in de gelegenheid gesteld een advies over de voorgenomen vaststelling dan wel wijziging uit te brengen om uiteindelijk tot instemming over te gaan.

2. Het dagelijks bestuur evalueert minimaal eenmaal in de vier jaar de werking van de klachtenregeling met de interne en externe vertrouwenspersoon, het algemeen bestuur en de medezeggenschapsraad.

Artikel 13. Slotbepalingen

1. In gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.
2. De schoolleiding zorgt ervoor dat niemand binnen de school in zijn positie wordt geschaad doordat hij als klager, interne vertrouwenspersoon, externe vertrouwenspersoon of door de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs als gehoord persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals in deze klachtenregeling neergelegd. Alle betrokken personen worden op hun geheimhoudingsplicht gewezen.
3. Als het uitoefenen van de functie van de interne vertrouwenspersoon conflicten veroorzaakt tussen personen die bij de klacht zijn betrokken, dan dient het dagelijks bestuur een passende maatregel in overleg met de externe vertrouwenspersoon te treffen.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. Deze regeling is, na instemming van de MR en goedkeuring door het algemeen bestuur, vastgesteld door het dagelijks bestuur op 1 juli 2025 en treedt per direct in werking. Hiermee zijn vorige versies komen te vervallen.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Sancta Maria'.