

De afhandeling van klachten

De school heeft als doelstelling klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Als er desondanks een klacht wordt ingediend dan dient deze op een effectieve manier te worden afgehandeld. De school gaat er hierbij van uit dat de meeste klachten van eenvoudige aard zijn en in principe binnen de school kunnen worden opgelost. De school heeft bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten voor ogen.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen een ieder worden geuit. De persoon binnen de school die de klacht ontvangt kan hier al dan niet iets mee doen. Van deze klachten zal geen registratie worden bijgehouden, omdat dit ondoenlijk is.

Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn op een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met degene tegen wie de klacht is gericht. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de schoolleiding. Alvorens een schriftelijke klacht in te dienen bestaat de mogelijkheid voor klager zich te laten adviseren door een vertrouwenspersoon (of een andere daarvoor aangewezen persoon), over de procedure of het op schrift stellen van de klacht.

Nadat een schriftelijke klacht is ontvangen wordt deze doorgezonden naar de schoolleider of de rector, die er voor zorgt dat de klacht zo laag mogelijk in de organisatie wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de persoon tegen wie de klacht is gericht. Als dat niet mogelijk is, gebeurt dit door zijn direct leidinggevende (schoolleider of rector). De schriftelijke klachten worden geregistreerd. Ook de afhandeling van de klacht wordt geregistreerd.

De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- het verstrekken van voldoende informatie aan klager
- klager in de gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten
- eventueel informatie vragen aan derden
- afhandeling binnen redelijke termijn.

Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, dient ook ten aanzien van degene tegen wie de klacht is gericht een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen.

De afronding van de klacht geschiedt door middel van een schriftelijke mededeling aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd (conclusie). Indien de klacht door bemiddeling is opgelost wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. Indien de klacht niet is afgehandeld door de rector, ontvangt deze een afschrift van de schriftelijke mededeling. Mocht de klacht door een klager worden ingetrokken dan blijft een inhoudelijke beoordeling van de klacht achterwege. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn schriftelijke klacht en de klacht is nog niet voorgelegd aan de rector, dan zal de rector in eerste instantie de klacht moeten behandelen volgens voornoemde procedure. Daarna heeft de klager de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Bevoegd Gezag.

De school is van mening dat klachten met betrekking tot seksuele intimidatie zodanig van aard zijn dat het voor een klager bezwaarlijk kan zijn deze klacht in te dienen volgens voornoemde procedure. De klager heeft aangaande deze klachten de mogelijkheid om de klacht rechtstreeks bij de voor dat doel in het leven geroepen externe klachtencommissie in te dienen. De keuze ligt echter bij de klager. Het moet voor klager te allen tijde mogelijk zijn de klacht eerst intern te laten behandelen.

Als sluitstuk van de interne klachtenbehandeling rapporteert de schoolleiding in ieder geval eenmaal per jaar aan het Bevoegd Gezag en de MR omtrent de ingediende klachten en de wijze van afhandeling.