

## KLACHTROUTE OUDERS BMS FRIESLAND

### 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 onze 32 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 de formele klachtroute.

### Schoolcontactpersoon, de wegwijzer bij klachten.

Als een ouder een klacht heeft, dan kan deze contact opnemen met de schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon is bekend met de informele en de formele klachtroute en kan helpen de juiste stappen te zetten en de juiste personen te benaderen. De schoolcontactpersoon zal vragen de klacht duidelijk te omschrijven. De schoolcontactpersoon treedt op als procesbegeleider maar neemt niet inhoudelijk deel aan de klachtbehandeling.

### Externe vertrouwenspersoon

Voor klachten over gedragszaken kan een ouder terecht bij de externe vertrouwenspersoon van de school. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en in dienst van de externe ondersteuningsdienst van het GIMD. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. 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.

### Informele klachtroute

- 1) 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 of schoolleider er bij betrekken. In dat geval laat de ouder de medewerker weten dat deze de schooldirecteur of schoolleider 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 of schoolleider. Deze zal de ouder vragen of de betrokken medewerker er van op de hoogte is dat deze de schooldirecteur of schoolleider er bij betrokken heeft.

3. De schooldirecteur of schoolleider 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 of schoolleider stelt ook de schoolcontactpersoon op de hoogte van de klacht (als die niet al is ingeschakeld). De schoolcontactpersoon 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 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.
6. Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht door naar de bestuursadviseur en informeert hierover het bestuur.
7. De bestuursadviseur vraagt de ouder en de medewerker en/of de schooldirecteur of schoolleider om zijn versie van het gebeurde op papier te zetten.
8. De bestuursadviseur nodigt daarna de ouder en de medewerker en/of 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.
9. Als het bestuur de klacht (deels) gegrond acht, zal zij de medewerker en/of de schooldirecteur of schoolleider vragen welke maatregelen er getroffen zullen worden getroffen. De ouder wordt daarvan op de hoogte gebracht.
10. Als het bestuur de klacht ongegrond acht zal zij de ouders hierover informeren.

## 2) 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.
- 3) 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 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) school en is te downloaden via de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

- 4) 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.