

Klachtenregeling Colegio Arubano voor Leerlingen en/of Ouders

Uitgangspunt:

De school neemt iedere klacht heel serieus en probeert zo rechtvaardig en adequaat mogelijk met alle klachten om te gaan, of het nu gaat om klachten afkomstig van leerlingen, ouders, docenten of onderwijsondersteunend personeel en met betrekking tot elke beslissing of actie van het personeel van Colegio Arubano.

Hiertoe is een officiële klachtenprocedure ingesteld, die hieronder nader wordt omschreven.

Reikwijdte van de klachten

De klachtenprocedure is van toepassing op schriftelijk ingediende klachten van leerlingen en/of ouders van Colegio Arubano voor zoverre deze betrekking hebben op Colegio Arubano.

Uitzondering

Geschillen met betrekking tot cijfers voor schoolexamens van de leerlingen van de **examenklas** bestaat een aparte mogelijkheid om een bezwaar in te dienen direct bij de **Kleine Commissie**. Tegen een beslissing van de Kleine Commissie kan men in beroep gaan via de **rector/waarnemend rector**. Voor de uitgangspunten van de Kleine Commissie van de examenklas wordt verwezen naar de Regeling Schoolexamens Colegio Arubano.

A. Klachtenprocedure

1. Als een leerling en/of ouder een klacht heeft over een docent dan wordt deze klacht eerst besproken met de **mentor** van de leerling. We beschouwen dit als een informele klacht en we stimuleren dit als school, omdat informele klachten vaak snel en makkelijk oplosbaar zijn.
2. Indien de leerling, ouder of docent niet tevreden is met de oplossing van de mentor, of als het een klacht betreft over de mentor, dient de leerling, ouder of docent de klacht te bespreken met **afdelingsconrector**, in het bijzijn van een andere conrector, die alles documenteert. De afdelingsconrector dient hiertoe een **schriftelijke klacht** te ontvangen. Deze wordt binnen 5 werkdagen behandeld.
3. Indien de leerling, ouder of docent niet tevreden is met de oplossing van de afdelingsconrector, dient de leerling, ouder of docent de klacht te bespreken met de **rector of waarnemend rector** in het bijzijn van de HR adviseur, die alles documenteert. De rector dient hiertoe een **schriftelijke klacht** te ontvangen. Deze wordt binnen 5 werkdagen behandeld.
4. Indien de leerling, ouder of docent niet tevreden is met de oplossing van de rector of waarnemend rector, bestaat de mogelijkheid om officieel in beroep te gaan tegen de beslissing van de rector of waarnemend rector via de **Klachten**

Commissie van Colegio Arubano (K.C.C.A). Er dient dan een schriftelijke klacht te worden ingediend, nadat alle voorgaande stappen doorlopen zijn.

5. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en vallen onder de privacy bescherming.
6. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen en de behandeling van een klacht. Eventuele kosten die door een leerling, ouder of docent voorafgaande aan het indienen van de klacht zijn gemaakt, zijn voor eigen rekening.
7. Schriftelijk ingediende klachten worden door rectoraatsleden op een zo objectieve en neutrale mogelijke manier behandeld. De beslissing wordt schriftelijk vastgelegd waarbij een kopie gaat naar degene die de klacht indiende, aangeklaagde, alsmede naar de rector van de school en de HR adviseur.
8. Deze klachtenprocedure wordt bekendgemaakt in onze schoolgids, op onze website en door alle mentoren aan hun mentorleerlingen aan het begin van het schooljaar.

B. Klachten Commissie van Colegio Arubano (K.C.C.A).

1. De **Klachten Commissie van Colegio Arubano (K.C.C.A)**. neemt, ter bescherming van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen
2. Deze geheimhouding vervalt niet nadat de leden hun taak als lid van de klachtencommissie hebben beëindigd.
3. De klachtencommissie, die uit 3 onafhankelijke leden bestaat (waarvan 1 lid namens het Bestuur van SMOA, 1 lid namens OCCA, 1 lid namens school; benadrukt wordt hierbij dat "namens" niet betekent "lid van"), geeft binnen 4 weken een schriftelijk advies aan het Bestuur, waarvoor ze de klacht onderzoekt (met de principes van hoor en wederhoor) en kijkt of alle procedurele stappen op de juiste manier zijn doorlopen. Indien nodig, kan deze periode worden verlengd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het Bestuur van S.M.O.A. en de rector schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden. In dit verslag staat het totaal aantal klachten dat bij de KCCA is binnengekomen, alsmede een categorisering van de soort klachten.
5. De 3 commissieleden zitten 2 jaar en zijn herbenoembaar. Ze kiezen 1 voorzitter en 1 secretaris uit hun midden.
6. De leden van de klachtencommissie dienen bij voorkeur over educatieve, juridische, rechtspositionele, sociale of medische deskundigheid te beschikken.
7. In geval van afwezigheid wordt de voorzitter van de klachtencommissie vervangen door zijn plaatsvervanger.
8. Deelnemers aan de schoolgemeenschap waaronder leden van het personeel, het Bestuur van SMOA, alsmede ouders/voogden/verzorgers of vertrouwenspersonen, kunnen geen lid zijn van de klachtencommissie.

C. Procedure bij klachten die terechtkomen bij de KCCA.

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de **schooladministratie** en ondertekend in een gesloten envelop waarop **Klachten Commissie van Colegio Arubano (K.C.C.A.)** vermeld staat. De klacht wordt niet geopend door de school, maar direct doorgegeven aan de KCCA. Binnen 5 dagen wordt meegedeeld aan klager, aan het Bestuur van SMOA, dat er een klacht is ingediend.
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het (mail)adres van de klager;
 - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft, waar en wanneer;
 - c. degene waaromtrent een klacht is ingediend;
 - d. jegens wie de gedraging of beslissing heeft plaatsgevonden;
 - e. de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de voorfase of de uitkomst daarvan.
3. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het Bestuur van S.M.O.A. hierover.
4. De klachtencommissie geeft gevraagd advies, welke niet bindend is, aan het Bestuur van S.M.O.A over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het Bestuur van S.M.O.A te nemen besluiten.
5. Indien niet wordt voldaan aan punt 1 en 2 wordt de klacht niet in behandeling genomen.
6. Uitgesloten zijn:
 - Klachten over wettelijke regelingen.
 - Klachten over het lesrooster.
 - Klachten die een kalenderjaar na het gebeuren worden ingediend.
 - Klachten die namens iemand anders worden ingediend, behalve als het gaat om ouders of voogden.
 - Klachten die al behandeld zijn door de klachtencommissie, tenzij er nieuwe feiten zijn.
 - Klachten die juridische procedures inhouden die nog niet voltooid zijn.
 - Klachten die betrekking hebben op de toelating, bevordering of de examenresultaten.

D. Hoorzitting

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin klager en aangeklaagde(n) tijdens een niet-openbare zitting in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
2. De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. De klager, aangeklaagde(n) alsmede eventuele andere belanghebbenden worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.

3. Van het horen van klager en aangeklaagde(n) kan worden afgezien indien zij schriftelijk verklaren geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde(n), dat een vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
 - c het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
6. Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter c.q. plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn (quorum).
7. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

E. Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies dat aan het Bestuur van S.M.O.A. wordt uitgebracht.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het Bestuur van S.M.O.A binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, aangeklaagde(n), het Bestuur van S.M.O.A. en de rector.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies aan het Bestuur van S.M.O.A. een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het Bestuur van S.M.O.A te treffen maatregelen.

F. Besluitvorming

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het Bestuur van S.M.O.A aan de klager, de aangeklaagde(n), de rector van de school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of het Bestuur van S.M.O.A het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel al dan niet voornemens is maatregelen te treffen en zo ja welke.
2. Deze termijn kan eenmalig met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bestuur van S.M.O.A met redenen omkleed aan de klachtencommissie, de klager, aangeklaagde en de rector of diens plaatsvervanger.
3. Het Bestuur is vrij om de aangeklaagde dan wel klager, voor het nemen van haar besluit, te horen.

G. Slotbepalingen

1. De rector legt deze regeling op school ter inzage bij de schooladministratie.
2. Deze regeling kan door het Bestuur van S.M.O.A worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtencommissie en met inachtneming van alle vigerende bepalingen.

H. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het Bestuur van S.M.O.A.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Colegio Arubano'. Deze regeling is geldig vanaf januari 2019.
