Klachtenregeling Sint-Bavohumaniora vzw

Wij bieden een veilige, respectvolle en open omgeving voor iedereen op school en het internaat. Dit vraagt een engagement van de leerlingen, ouders, leraren, opvoeders en directie en andere medewerkers. Dit houdt onder meer in dat we altijd bereid zijn met jou in dialoog te gaan.

Wij moedigen jou aan om je zorgen kenbaar te maken, zodat we samen kunnen zoeken naar een oplossing die in het belang is van de leerlingen en de school/internaat.

Heb je een bezorgdheid, een vraag of zit er iets niet goed? Praat er eerst over met de betrokken personen, zoals de (klas)leraar, opvoeder of de leerlingenbegeleider. Vaak geraak je er samen al uit. Een open gesprek lost meestal veel meer op dan een ventilatie via e-mail.

Is dat niet het geval, dan kun je rechtstreeks bij de directie van de school/internaat terecht voor verdere hulp. Dit mondeling overleg is een belangrijke en noodzakelijke eerste stap voordat je een overleg kan aanvragen bij het bestuur.

We benadrukken het belang van open communicatie, wederzijds begrip en een duidelijke structuur om conflicten op school en internaat op een respectvolle en effectieve manier aan te pakken.

Kom je er na overleg met de directie niet uit, dan kun je een **formele** klacht indienen. Je stuurt hiervoor een e-mail naar de voorzitter van het bestuur: marleen.decuyper@sbhg.be. Vermeld hierbij duidelijk de feiten, de betrokkenen en je bezorgdheid.

Een stapsgewijze aanpak voor de behandeling van een formele klacht

Wanneer een klacht in de mailbox van de voorzitter van het bestuursorgaan komt, start de formele fase van de klacht.

We volgen een vaste procedure die zorgt voor een zorgvuldige en transparante afhandeling:

Stap 1: ontvangen en classificeren van de klacht

De voorzitter van het bestuursorgaan bevestigt aan de indiener de ontvangst van de klacht en deelt je een termijn mee waarbinnen je op de hoogte zal worden gebracht over de ontvankelijkheid van je klacht. Deze ontvangstbevestiging houdt in geen geval een erkenning van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht in.

Het bestuursorgaan zal de klacht enkel inhoudelijk behandelen als ze ontvankelijk is, dat wil zeggen als ze aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De klacht moet betrekking hebben op feiten die niet langer dan 6 maanden geleden hebben plaatsgevonden te rekenen vanaf de laatste gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht mag niet anoniem zijn.
- De klacht mag niet gaan over een feit of feiten die het bestuur al heeft behandeld.
- De klacht heeft geen betrekking op één van de volgende feiten:
    - feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure;
    - het algemeen beleid van de overheid of op de geldende decreten, besluiten, ministeriële omzendbrieven of reglementen.

De voorzitter van het bestuursorgaan zal na een evaluatie jou berichten of je klacht al dan niet ontvankelijk is. Je krijgt hierover bericht binnen de in de ontvangstbevestiging beloofde tijdsspanne.

Stap 2: ouders uitnodigen voor een gesprek

Het bestuur gaat met je vragen aan de slag, nodigt je indien nodig uit voor een gesprek en zoekt samen met jou welke vervolgstappen kunnen genomen worden.

We luisteren met aandacht en respect en geven de ruimte om het verhaal te doen zonder onderbrekingen. Dit gebeurt in een gesprek met het bestuur en eventueel andere genodigden.

Op het einde van het gesprek definieert het bestuur de klacht op een nauwkeurige en objectieve manier.

Zo begrijpen alle betrokkenen dat de klacht serieus wordt genomen en dat er verder onderzoek naar de situatie zal worden gedaan.

Stap 3: communicatie en opvolging

Het bestuur onderzoekt de klacht en zoekt, waar mogelijk, naar een oplossing.

De ouders worden door het bestuur op de hoogte gebracht van de bevindingen en eventuele maatregelen die worden genomen. De ouders wordt om een reactie gevraagd op deze oplossing. Indien nodig worden verdere stappen samen besproken.

Het is belangrijk om te accepteren dat niet elke klacht even ernstig is en/of helemaal opgelost kan worden. Soms zijn kwesties nu eenmaal complex en is het lastig om iedereen helemaal tevreden te stellen met de uitkomst. We zoeken steeds naar een haalbaar compromis voor de betrokkenen. We zorgen er voor dat we duidelijk aangeven wat wel en niet mogelijk is, gezien het beleid, de regels en de beschikbare middelen.

Stap 4: escalatie (indien nodig)

In specifieke gevallen schakelen we externen en/of experts in om ons te ondersteunen om tot een aanvaardbare oplossing te komen.

Indien de ouders geen voldoening vinden, kunnen zij zich natuurlijk richten tot de bevoegde overheidsinstanties of de burgerlijke rechter.

Documenteren

We leggen alle stappen in het proces vast. Dit zorgt voor een helder en transparant overzicht. Zo kunnen we misverstanden voorkomen en teruggrijpen naar gemaakte afspraken. We houden het onderstaande bij:

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- de communicatie die met de ouder heeft plaatsgevonden;
- kort verslag van het gesprek met de ouders;
- de definitie van de klacht na het gesprek;
- welke acties zijn ondernomen en wanneer;
- welke afspraken gemaakt werden, met wie en wanneer;
- de uitkomst van de behandeling van de klacht.