

Klachtenregeling Stichting PCOHS

Bijlage: inleiding website

Februari 2020

Inhoud

1 DOELSTELLING..... 3

1.1 Inleiding..... 3

1.2 Overige regelingen..... 4

2 KLACHTENREGELING..... 5

2.1 Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen..... 5

2.2 Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten..... 5

2.2.1 Paragraaf 1: De contactpersoon op schoolniveau..... 5

2.2.2 Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon..... 6

2.2.3 Paragraaf 3: De Landelijke Klachtencommissie..... 6

2.2.4 Paragraaf 4: De procedure bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag..... 6

2.2.5 Paragraaf 5: De verdere procedure bij het bestuur..... 8

2.2.6 Paragraaf 6: De verdere procedure bij de Landelijke klachtencommissie..... 9

2.3 Hoofdstuk 3: Slotbepalingen..... 9

2.4 Contactgegevens..... 9

3 BIJLAGE: Inleiding voor de website/schoolgids van de stichting..... 11

Concept	Bestuursvergadering d.d.	27.03.2018
Vastgesteld	Bestuursvergadering d.d.	18.04.2018
Instemming	GMR d.d.	26.06.2018
In werking	d.d.	28.06.2018
Aangepast	Nieuwe externe vertrouwenspersoon	05.02.2020
Geldigheid	Onbepaald	Evaluatie binnen 4 jaar (zie art. 15), uiterlijk juni 2022

1 DOELSTELLING

1.1 Inleiding

Het klachtrecht heeft een belangrijke functie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door ingediende klachten ontvangen het bestuur en de school signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs, het schoolklimaat en de goede gang van zaken op school. Met de klachtenregeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen en van de school wordt gediend.

De wet (artikel 14 Wet op het primair onderwijs) bepaalt dat het bevoegd gezag (het bestuur) verplicht is om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de geldende wetgeving kunnen ouders, leerlingen en medewerkers (en anderen die deel uitmaken van een schoolgemeenschap) een klacht indienen over gedragingen of beslissingen of het nalaten daarvan van het bestuur, de directie en de medewerkers van een school (en ook over gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap).

Afhandelen van klachten

Het is de bedoeling dat klachten over de gang van zaken in de school tussen leerlingen, ouders, personeel, schoolleiding en alle overige bij de school betrokken personen in eerste instantie tussen de betrokkenen op schoolniveau worden opgelost. De meeste klachten worden overigens op die manier op een juiste wijze en naar tevredenheid afgehandeld. Maar als dit niet mogelijk is door bijvoorbeeld de aard van de klacht, of als de eerdere afhandeling van de klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de klachtenregeling en de kwestie aan het bestuur of de Landelijke Klachtencommissie voorleggen. Anders gezegd is de klachtenregeling alleen van toepassing als men met een klacht niet (meer) op school terecht kan.

Klachten of bezwaren waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat, dienen langs die lijn afgehandeld te worden (zie 1.2 Overige regelingen). Voorop staat dus dat de afhandeling van klachten allereerst tussen de betrokkenen op schoolniveau moet plaatsvinden.

Dat kan langs verschillende wegen:

1. Het meest voor de hand ligt dat de klager rechtstreeks in gesprek gaat met degene tegen wie zijn klacht gericht is, dan wel met diens leidinggevende.
2. Ook is het mogelijk eerst de contactpersoon van de school te benaderen. De contactpersoon is beschikbaar als eerste aanspreekpunt bij klachten, kan naar eigen inzicht eenvoudige klachten afhandelen en de betrokkenen adviseren of zo nodig doorverwijzen.
3. Als men dit om welke reden dan ook niet wil, of als de eerdere behandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan men zijn klacht op schoolniveau rechtstreeks aan de directeur voorleggen.

Afhandeling van een klacht die bij de directeur wordt ingediend, zal in de meeste gevallen door middel van gesprekken met de betrokkenen kunnen plaatsvinden. De directeur hoort de betrokkenen, doet een uitspraak betreffende de klacht en neemt indien nodig maatregelen. Afhankelijk van de omstandigheden, bijvoorbeeld een complexe of gevoelige klacht, kunnen de volgende algemene richtlijnen worden gevolgd voor het indienen van een klacht bij de directeur:

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en bevat de datum, de naam en het adres van de klager, de naam van degene tegen wie de klacht wordt ingediend en een zo concreet mogelijke omschrijving van de bewuste gedraging, uitlating of beslissing van de aangeklaagde. Schriftelijk kan ook betekenen via de mail, met inachtneming van de privacywetgeving.
2. De directeur neemt een ingediende klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf schooldagen in behandeling en past daarbij hoor- en wederhoor toe.

3. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren.
4. Bij voorkeur wordt van de gesprekken die gedurende de uitvoering van deze procedure gevoerd worden, een schriftelijk verslag gemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien/akkoord ondertekend wordt.
5. De uiteindelijke uitspraak van de directeur wordt aan beide partijen schriftelijk bevestigd.
6. Als de afhandeling van de klacht niet naar wens is, kan de klacht aan het bevoegd gezag worden voorgelegd. Mocht ook dit niet naar wens zijn of is de klacht tegen het bevoegd gezag gericht, dan kan de klacht bij de Landelijke klachtencommissie worden voorgelegd.

1.2 Overige regelingen

1. Zoals hierboven al aangegeven dienen klachten of bezwaren waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat langs die lijn afgehandeld worden. Dit geldt onder meer voor bezwaren tegen een schorsing of verwijdering (hiervoor geldt het protocol schorsing en verwijdering) en een beroep of bezwaar van medewerkers in verband met rechtspositie of functiewaardering.
2. Ook is in dit verband relevant om de meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag te noemen. Iedere medewerker heeft meldplicht wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.
3. Tot slot is het van belang om te vermelden dat, anders dan wel gedacht wordt, de Inspectie van het Onderwijs geen klachten in behandeling neemt over een school, het bestuur of de medewerker.

2 KLACHTENREGELING

2.1 Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

Artikel 1: Begripsbepalingen

In de regeling wordt verstaan onder:

- a. Bevoegd gezag: het Bestuur van Stichting Protestants Christelijk Onderwijs Hillegersberg-Schiebroek (SPCOHS)
- b. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs.
- c. Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4.
- d. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
- e. Klacht: een klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde waarmee de klager het oneens is.
- f. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.
- g. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.
- h. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- i. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.
- j. Gegrond: gegrond betekent dat klager gelijk krijgt. Is de klacht ongegrond, dan krijgt de klager geen gelijk.
- k. Ontvankelijk: een klacht is ontvankelijk als deze in behandeling kan worden genomen. Als een klacht niet-ontvankelijk is, kan deze niet inhoudelijk behandeld worden, omdat bijvoorbeeld de termijn is verstreken waarbinnen de klacht ingediend mocht worden.

2.2 Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten

2.2.1 Paragraaf 1: De contactpersoon op schoolniveau

1. De directeur benoemt de contactpersoon.
2. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directeur-bestuurder na overleg met de (G)medezeggenschapsraad.
3. De contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk.
4. De contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.
5. De contactpersoon heeft tot taak:
 - a. als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
 - b. de eerste opvang te verzorgen als een klacht wordt ingediend;
 - c. naar eigen inzicht eenvoudige meldingen af te handelen;
 - d. de klager in geval van een naar zijn mening (te) zware, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de leidinggevende, de directeur, het bevoegd gezag of de externe vertrouwenspersoon;
 - e. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
 - f. informatie en voorlichting te geven over in ieder geval: – zijn eigen rol die niet onafhankelijk van het bevoegd gezag is; – zijn meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen;
 - g. in overleg met de directeur initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.
6. De contactpersoon informeert de directeur over iedere afgehandelde melding.

2.2.2 Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bevoegd gezag.
4. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:
 - a. informatie en voorlichting te geven over zijn eigen rol;
 - b. duidelijk te maken dat hij alleen de klager bijstaat;
 - c. na te gaan of de klager getracht heeft zijn klacht met de aangeklaagde, diens leidinggevende of de schoolleiding op te lossen;
 - d. na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
 - e. de klager procedurele ondersteuning te verlenen;
 - f. de klager bij te staan bij het indienen van een klacht;
 - g. de klager bij te staan bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
 - h. de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis van het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie brengen.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten in het kader van onderhavige regeling.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
8. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken welke hij/zij verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd. In geval de omstandigheden daar aanleiding toe geven bepaalt de externe vertrouwenspersoon samen met de betrokkene de grenzen van zijn geheimhoudingsplicht. Deze plicht geldt niet ten opzichte van justitie of politie en in het algemeen niet indien wettelijke verplichtingen anders bepalen.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanonimiseerd schriftelijk verslag van zijn werkzaamheden uit aan het bevoegd gezag.

2.2.3 Paragraaf 3: De Landelijke Klachtencommissie

Artikel 4: Instelling, samenstelling en taken Landelijke Klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het christelijk onderwijs
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl.

Artikel 5: De procedure bij de Landelijke Klachtencommissie

De procedure voor het indienen en afhandelen van een klacht is vastgelegd in het Reglement Klachtencommissies Bijzonder Onderwijs. Voor de meest recente versie zie www.gcbo.nl onder publicaties.

2.2.4 Paragraaf 4: De procedure bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

Artikel 6: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in principe eerst bij het bevoegd gezag in, tenzij de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht in welk geval de klacht rechtstreeks bij de commissie wordt ingediend.
2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door het bevoegd gezag, kan hij desgewenst alsnog een klacht bij de landelijke klachtencommissie indienen.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, dan:
 - a. verwijst het de klager, indien het vaststelt dat de klachtafhandeling op schoolniveau niet of onvoldoende is doorlopen, naar de directeur;
 - b. handelt het de klacht zelf af indien het van mening is dat de aard en strekking van de klachtafhandeling op bestuursniveau rechtvaardigt;
 - c. verwijst het de klager naar de commissie indien het van mening is dat de aard en strekking van de klacht tot rechtstreekse behandeling door de commissie noodzaakt. Het bevoegd gezag meldt de onder b. vermelde afhandeling op verzoek van de klager aan de commissie.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager direct door naar het bevoegd gezag of, indien de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht, naar de landelijke klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt:
 - a. het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt;
 - b. de landelijke klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag zelf of door de landelijke klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
10. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
 - a. het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directeur mee;
 - b. de landelijke klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur mee.

Artikel 6: Eisen die aan een klacht worden gesteld

1. Het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie neemt geen klacht in behandeling die niet voldoet aan de volgende vereisten:
 - a. De klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend (dit kan ook per mail mits er is voldaan aan de privacywetgeving) en ondertekend. De klacht omvat de naam en het adres van de klager.
 - b. De klacht bevat de dagtekening.
 - c. De brief bevat een precieze omschrijving van de klacht, dat wil zeggen: – over wie gaat de klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken; – de naam en het adres van de school en eventueel de persoon over wie de klacht gaat.
 - d. De brief bevat alle papieren die met de klacht te maken hebben.
2. De klacht wordt binnen een jaar na de gedraging of beslissing ingediend, tenzij door het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie anders wordt bepaald (waarbij deze termijn niet korter kan worden)
3. Indien de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in lid 1 onder a., b., c. en d. wijst het bevoegd gezag dan wel de landelijke klachtencommissie de klager op het gepleegde verzuim en nodigt hem uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Het bevoegd gezag dan wel de landelijke klachtencommissie tekent op de ontvangen (aanvullende) klacht de datum van ontvangst aan.

Artikel 7: Niet-ontvankelijkverklaring

1. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:
 - a. na afloop van de termijn genoemd in artikel 6 lid 3 niet aan het gestelde in artikel 6 lid 1 wordt voldaan;
 - b. de klacht is ingediend na afloop van de termijn genoemd in artikel 6 lid 2 dan wel na afloop van de door het bevoegd gezag of de door de landelijke klachtencommissie bepaalde termijn.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit:
 - a. door het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur/rector gemeld;
 - b. door de landelijke klachtencommissie aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur gemeld.

Artikel 8: Vooronderzoek

Het bevoegd gezag en de landelijke klachtencommissie zijn in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

2.2.5 Paragraaf 5: De verdere procedure bij het bestuur

Artikel 9: Klachtafhandeling door het bevoegd gezag

1. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht hoort (een vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde (als regel) buiten elkaars aanwezigheid, tenzij door het bevoegd gezag anders wordt bepaald.
2. In voorkomende omstandigheden kan het bevoegd gezag beslissen de klacht – namens het bevoegd gezag - te laten behandelen door een onafhankelijke commissie of persoon.
3. Indien het bevoegd gezag dit nodig acht hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
4. Van de hoorzittingen van het bevoegd gezag wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
 - a. de dagtekening van het verslag;
 - b. de namen van de aanwezigen;
 - c. een zakelijke weergave van het gezegde.
5. Het verslag wordt ondertekend door (de vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag en per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
6. De klager en de aangeklaagde kunnen binnen vijf werkdagen na datum van ontvangst van het verslag schriftelijke opmerkingen bij het bevoegd gezag indienen. Deze schriftelijke opmerkingen worden door het bevoegd gezag per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
7. Het bevoegd gezag beslist binnen twee weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd in welk geval het bevoegd gezag deze verlenging met redenen omkleed meldt aan de klager, de aangeklaagde en de directeur.
8. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad terstond informatie over het besluit en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. De leden van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad hebben een geheimhoudingsplicht over elke informatie die zij ontvangen over de afhandeling van een klacht
9. Het bevoegd gezag kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de directeur/rector te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.

2.2.6 Paragraaf 6: De verdere procedure bij de Landelijke klachtencommissie

De procedure voor het indienen van een klacht bij de Landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs is te vinden op: <http://www.gcbo.nl>.

Artikel 10: Beslissing op advies van de landelijke klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur, de landelijke klachtencommissie en zo nodig de vertrouwenspersoon schriftelijk en gemotiveerd mee of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
2. De in lid 1 genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en de landelijke klachtencommissie.
3. Indien in de beslissing als bedoeld in lid 1 een rechtspositionele maatregel is opgenomen, worden de bepalingen ter zake van de CAO-PO in acht genomen.
4. Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over ieder advies van de landelijke klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld, over of het advies van de landelijke klachtencommissie door het bevoegd gezag wordt gedeeld en over eventuele maatregelen die het naar aanleiding van het advies zal nemen. De leden van de medezeggenschapsraad hebben een geheimhoudingsplicht.

2.3 Hoofdstuk 3: Slotbepalingen

Artikel 11: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elk van zijn scholen ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 12: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de externe vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden geëvalueerd.

Artikel 13: Wijziging van de regeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag met inachtneming van de vigerende bepalingen worden gewijzigd of ingetrokken.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. De regeling is van toepassing op Stichting PCOHS. Hoewel in de gekozen terminologie gemakshalve wordt gesproken van school, is de regeling derhalve tevens van toepassing op het bestuursbureau (organisatorische eenheid en medewerkers).
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
3. De regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stichting PCOHS"
4. De regeling is op 1 augustus 2018 in werking getreden.

2.4 Contactgegevens

Bevoegd gezag

Bestuur Stichting PCOHS
Mevr. E.A. van Dijk-Freeke
College van Bestuur
Bergse Linker Rottekade 315
3056 LK Rotterdam

Vertrouwenspersoon

Mevr. I. van Kesteren
vertrouwenspersoon@pcohs.nl

Landelijke Klachtencommissie

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
tel. 070-38621697
www.gcbo.nl

3 BIJLAGE: Inleiding voor de website/schoolgids van de stichting

Klachtenregeling

Hieronder vindt u de algemene toelichting op de klachtenregeling van Stichting PCOHS. De volledige regeling kunt u downloaden op www.pcohs.nl.

Algemene inleiding

Waarom?

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen. Daarmee wordt het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Het klachtrecht heeft een signaalfunctie: het bevoegd gezag en de school ontvangen signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Een klacht indienen?

Het is de bedoeling dat klachten over de gang van zaken op een school tussen leerlingen, ouders, personeel en alle overige bij de school betrokken personen in eerste instantie tussen de betrokkenen, op schoolniveau, worden opgelost. De meeste klachten worden overigens op die manier naar tevredenheid afgehandeld. Als u er op school met de leerkracht/docent en met de schoolleiding niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het bestuur. Mocht ook dit niet naar wens zijn of is de klacht tegen het bevoegd gezag gericht, dan kunt u de klacht bij de Landelijke klachtencommissie voorleggen.

Waarover wel en niet?

Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan. Deze klachten dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht m.b.t. schorsing en verwijdering, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend.

Medezeggenschap

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsrecht toe.

Klachtenafhandeling

In het algemeen geldt de regel dat een klacht eerst door de klager met degene die de klacht betreft wordt besproken. Is dit niet afdoende, dan zijn de direct leidinggevende of de schooldirectie het aanspreekpunt. Is de klacht op schoolniveau niet afdoende opgelost, dan kan men zich richten tot het bestuur van de SPCOHS. In gevallen waarbij de (uitdrukkelijke wens tot) vertrouwelijkheid (op voorhand) een belangrijke factor is, kan de schoolcontactpersoon of externe vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. Deze functionarissen kunnen ook behulpzaam zijn bij de afweging wel of geen klacht in te dienen.

Namen en adressen:

Bevoegd gezag

De verantwoordelijkheid voor de klachtenafhandeling vanuit het bevoegd gezag ligt bij het bestuur van Stichting PCOHS. Het aanspreekpunt namens het bevoegd gezag bij klachten is Mevr. E.A. van Dijk-Freeke.

Een schriftelijke klacht dient te worden gericht aan:

Stichting PCOHS
T.a.v. het College van Bestuur
Bergse Linker Rottekade 315
3056 LK Rotterdam

Schoolcontactpersoon: zie daarvoor de schoolwebsite

Externe vertrouwenspersoon:

Mevrouw I. van Kesteren; per e-mail te bereiken op vertrouwenspersoon@pcohs.nl

Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs

Voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt vertrouwensinspecteurs via 0900-1113111.

Landelijke Klachtencommissie

Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
tel. 070-38621697

Download klachtenregeling