

pcou willibrord

Regeling

**Klachten**

# Regeling **Klachten**

## **Colofon**

De onderwijswetten schrijven voor dat het bestuur een regeling heeft voor klachten van ouders, leerlingen en medewerkers. Voor PCOU Willibrord is een klachtenregeling opgesteld die voor alle scholen en voor Service en advies van toepassing is. In deze regeling staat bij wie u terecht kunt met een klacht en hoe de behandeling kan plaatsvinden.

**november 2019**

## Soorten klachten

Op elke school kan iets misgaan of fout lopen. Als de school op deze situaties niet naar behoren of niet naar verwachting reageert, kan een klacht ontstaan. Klachten zijn er in soorten en maten:

1. Klachten over de inhoud van het onderwijs, de schoolorganisatie of algemene schoolzaken. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om:
  - a. Aanpak in de klas, begeleiding, beoordeling, veiligheid, informatieverstrekking, et cetera.
  - b. Het nemen van maatregelen of het nalaten daarvan.
  - c. Genomen besluiten.
2. Klachten over gedragingen. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om:
  - a. Pesten, discriminerend gedrag, agressie, geweld, seksuele intimidatie.

### Contactpersoon en externe vertrouwenspersoon

Iedere school heeft een of meer contactpersonen voor de klachtenregeling. De contactpersoon kan u adviseren, eenvoudige klachten zelf afhandelen of u zo nodig op weg helpen of doorverwijzen. Op de website van de school of in de schoolgids kunt u lezen wie de contactpersonen zijn en hoe u ze kunt bereiken. Een leidinggevende kan in principe niet de taak van contactpersoon vervullen.

Daarnaast zijn er externe vertrouwenspersonen. Zij zijn niet verbonden aan de organisatie en kunnen u adviseren, ondersteunen en bijstaan bij het indienen van een klacht. PCOU Willibrord heeft twee externe vertrouwenspersonen. Op de website [www.pcouwillibrord.nl](http://www.pcouwillibrord.nl) kunt u lezen wie de contactpersonen zijn en hoe u ze kunt bereiken.

### Behandeling van klachten

1. Een leerling, ouder of medewerker kan te allen tijde contact opnemen met de contactpersoon op school.
2. Het is de bedoeling om klachten over het onderwijs, de gang van zaken in de klas, de schoolorganisatie of algemene schoolzaken eerst te bespreken met de direct betrokkene(n). Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de leidinggevende van de medewerker(s) en in laatste instantie aan de directeur/rector van de school.
3. Als een klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid is afgehandeld of gericht is tegen de directeur/rector, bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het college van bestuur van PCOU Willibrord of de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.
4. In het geval een klacht tegen het bestuur is gericht, kan een klacht worden ingediend bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.
5. Een klacht dient binnen een jaar na de gedraging, gebeurtenis of beslissing te worden ingediend, tenzij het een situatie betreft waarin pas na verloop van tijd feiten bekend zijn geworden en/of het een situatie betreft waarin geen sprake is van losse gebeurtenissen maar van een doorlopend proces.
6. Voor klachten als stelselmatig pesten, discriminerend gedrag, agressie, geweld, seksuele intimidatie, et cetera is het raadzaam om contact op te nemen met de contactpersoon van de school of met de externe vertrouwenspersoon. Met hen kan besproken worden hoe en bij wie de klacht het beste kan worden ingediend en of andere stappen noodzakelijk zijn.
7. Voor sommige klachten of bezwaren bestaan aparte regelingen (zie overige regelingen).

## Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepalingen	5
Artikel 2	De contactpersoon op schoolniveau	6
Artikel 3	De externe vertrouwenspersoon	6
Artikel 4	Het indienen van een klacht bij de directeur/rector	7
Artikel 5	Het indienen van een klacht bij het bestuur	8
Artikel 6	De behandeling van de klacht door het bestuur	9
Artikel 7	Het indienen van een klacht bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs	10
Artikel 8	Overige regelingen	10
Artikel 9	Overige bepalingen	10

## Artikel 1 Begripsbepalingen

- a** *PCOU Willibrord:*  
De Stichting Protestants-Christelijk Onderwijs te Utrecht (Stichting PCOU) en de Willibrord Stichting voor rk/pc en Interconfessioneel (rk/pc) Voortgezet Onderwijs voor Utrecht en omstreken (de Willibrord Stichting), de daartoe behorende scholen en service en advies gezamenlijk.
- b** *School:*  
Een school van PCOU Willibrord als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs of de Wet op de expertisecentra.
- c** *Service en advies*  
Het onderdeel van PCOU Willibrord dat zorgt voor praktische en beleidsmatige ondersteuning van de scholen en het college van bestuur. In het kader van deze regeling wordt hiertoe tevens gerekend de bestuursstaf.
- d** *Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs*  
De onafhankelijke commissie die een formele klacht onderzoekt door hoor en wederhoor, aangeeft of de klacht al dan niet gedeeltelijk gegrond of ongegrond is en het bestuur al dan niet adviseert over te nemen maatregelen jegens de aangeklaagde, klager of de betreffende school.
- e** *Contactpersoon*  
De persoon als bedoeld in artikel 2.
- f** *Externe vertrouwenspersoon*  
De persoon als bedoeld in artikel 3.
- g** *Aangeklaagde:*  
Een (voormalige) leerling, ouder/verzorger van een minderjarige leerling, medewerker, stagiaire, vrijwilliger of persoon die anderszins deel uitmaakt van een school of service en advies, tegen wie een klacht ingediend.
- h** *Klager:*  
Een (voormalige) leerling, ouder/verzorger van een minderjarige leerling, medewerker, stagiaire, vrijwilliger of persoon die anderszins deel uitmaakt van een school of service en advies, die een klacht heeft ingediend.
- i** *Klacht:*  
Een klacht over gedragingen of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- j** *Bestuur c.q. college van bestuur:*  
Het college van bestuur van PCOU Willibrord.
- k** *Directeur/rector*  
De functionaris die aan het hoofd staat van een school van PCOU Willibrord, (art. 32 lid 2 WVO, art. 29 lid 1 WPO, art. 29 lid 1 WEC) of Service en advies.

## Artikel 2 De contactpersoon op schoolniveau

De rector/directeur benoemt per school tenminste één contactpersoon. De contactpersoon is het aanspreekpunt bij klachten.

De contactpersoon heeft tot taak:

- a Als aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij meldingen, klachten of relevante vragen.
- b Alert te zijn op meldingen en signalen.
- c Naar eigen inzicht eenvoudige meldingen of klachten af te handelen.
- d De klager in contact te brengen met degene die de klacht kan wegnemen.
- e De klager in het geval van een naar zijn mening zware, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de leidinggevende, de directeur/rector, het college van bestuur of de externe vertrouwenspersoon.
- f Informatie te geven over in ieder geval zijn eigen rol.
- g Bekend te zijn met relevante regelingen en verplichtingen zoals de gedragscode voor medewerkers en de meldplicht bij (het vermoeden van) een zedenmisdrijf.
- h Binnen de school te zorgen voor voorlichting en initiatieven op het gebied van preventie/sociale veiligheid.

## Artikel 3 De externe vertrouwenspersoon

- 3.1 Het bestuur benoemt tenminste twee externe vertrouwenspersonen. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bestuur.
- 3.2 De eerste benoeming van een externe vertrouwenspersoon vindt plaats op voordracht van een benoemingsadviescommissie. Een benoeming vindt plaats voor de duur van drie jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming.
- 3.3 De externe vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt bij klachten en als adviseur voor de directeur/rector of contactpersoon op schoolniveau. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- 3.4 De taken/verantwoordelijkheden van de externe vertrouwenspersoon zijn:
  - 3.4.1 Informatie en duidelijkheid geven over zijn eigen rol.
  - 3.4.2 Het nagaan of de klager de klacht heeft besproken met de aangeklaagde, diens leidinggevende of de directeur/rector.
  - 3.4.3 Het nagaan of en hoe een oplossing voor een klacht kan worden bereikt. In dat geval kan hij de klager en de aangeklaagde horen.
  - 3.4.4 Het nagaan of de gebeurtenis aanleiding is voor het indienen van een (formele) klacht.

- 3.4.5 Het desgewenst begeleiden van de klager bij de verdere procedure en desgewenst verlenen van bijstand bij het doen van aangifte.
- 3.4.6 Het verwijzen van de klager, indien noodzakelijk en/of gewenst, naar in opvang en zorg gespecialiseerde instanties.
- 3.5 De externe vertrouwenspersoon is gehouden aan zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid inzake alle informatie die hij verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak heeft beëindigd. In het geval de omstandigheden daartoe aanleiding geven, bepaalt de externe vertrouwenspersoon samen met de betrokkene de grenzen van de vertrouwelijkheid. De vertrouwelijkheid geldt niet ten opzichte van justitie en politie en als wettelijke verplichtingen anders bepalen.
- 3.6 De externe vertrouwenspersoon adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd over te nemen besluiten.
- 3.7 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit aan het bestuur.

## Artikel 4 Het indienen van een klacht bij de directeur/rector

- 4.1 Het indienen van een klacht bij de directeur/rector vindt in principe mondeling of door middel van een email plaats. De directeur/rector hoort de betrokkenen, doet een uitspraak over de klacht en neemt zo nodig een maatregel.
- 4.2 Bij een complexe of gevoelige klacht of wanneer eerdere contacten/gesprekken niet hebben geleid tot afhandeling van de klacht, gelden de volgende richtlijnen voor het indienen van een klacht bij de directeur/rector.
  - 4.2.1 De klacht wordt schriftelijk of per email ingediend en bevat de datum, de naam en de contactgegevens van de klager. De klager omschrijft de klacht zo feitelijk en concreet mogelijk, indien van toepassing voorzien van data en namen van personen.
  - 4.2.2 De directeur/rector neemt de klacht binnen twee weken (schoolvakanties en vrije dagen buiten beschouwing gelaten) na ontvangst in behandeling en spreekt met zowel de klager(s) als de aangeklaagde(n). De aangeklaagde(n) heeft/hebben de mogelijkheid om verweer in te dienen.
  - 4.2.3 De directeur/rector zorgt voor verslagen van de gesprekken. Als tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat die kan worden weggenomen, hoeft er geen verslag te worden gemaakt, maar kan ook worden volstaan met het noteren en bevestigen van de gemaakte afspraken."
  - 4.2.4 De directeur doet binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) een uitspraak, zo nodig voorzien van een advies of maatregel. Hij bevestigt de uitspraak schriftelijk aan beide partijen.
  - 4.2.5 Als de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid is verlopen, kan de klacht worden ingediend bij het college van bestuur of de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.
- 4.3 Bij alle hiervoor beschreven stappen kan de contactpersoon geraadpleegd worden.

## Artikel 5 Het indienen van een klacht bij het bestuur

- 5.1 Wanneer een klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid is afgehandeld of gericht is tegen de directeur/rector, bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het bestuur. In het geval een klacht tegen het bestuur is gericht, kan een klacht worden ingediend bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs.
- 5.2 De bestuurssecretaris is de contactpersoon voor het behandelen van klachten en verantwoordelijk voor de afhandeling.
- 5.3 In het geval een klacht bij het bestuur wordt ingediend, handelt het bestuur de klacht af, tenzij het bestuur - na overleg met de directeur/rector van de school - van mening is dat op schoolniveau nog mogelijkheden bestaan om de klacht daar af te handelen.
- 5.4 Een klacht kan schriftelijk of per email worden ingediend. Na ontvangst van de klacht:
- 5.4.1 Bevestigt het bestuur binnen vijf werkdagen (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) de ontvangst (met vermelding van de datum van ontvangst) aan de klager.
- 5.4.2 Informeert het bestuur de aangeklaagde(n) en de rector/directeur van de school over de ontvangst en aard van de klacht.
- 5.5 Het bestuur kan nadat een klacht is ingediend een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van medewerkers of leerlingen.
- 5.6 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 5.7 Klager en aangeklaagde hebben het recht om bewijzen te leveren, bijvoorbeeld door middel van verklaringen van getuigen of bewijsstukken, waarmee de klacht kan worden ondersteund of weerlegd.

### Eisen die worden gesteld aan een klacht die bij het bestuur wordt ingediend.

- a De klacht wordt per post of per email ingediend.
- b De klacht omvat de dagtekening (datum), naam, het postadres en emailadres van de klager en wordt ondertekend.
- c De brief omvat een precieze beschrijving van de klacht, dat wil zeggen:
- (i) Over wie gaat de klacht (naam en functie van personen), de naam van de school, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd (data), wie waren er nog meer bij betrokken, et cetera.
- (ii) Indien van toepassing relevante bijlagen.
- d De klacht dient binnen een jaar na de gedraging, gebeurtenis of beslissing te worden ingediend, tenzij het bestuur anders bepaalt of tenzij het een situatie betreft waarin pas na verloop van tijd feiten bekend zijn geworden of een situatie waarin geen sprake is van losse gebeurtenissen maar van een doorlopend proces.
- e Indien de klacht niet voldoet aan de eisen, heeft de klager de mogelijkheid om binnen twee weken na ontvangst de brief aan te vullen c.q. te herzien.



- f De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, indien
  - (i) Na afloop van de termijn genoemd in e., niet aan de eisen is voldaan.
  - (ii) De klacht is ingediend na afloop van de in d. genoemde termijn.

## Artikel 6 De behandeling van de klacht door het bestuur

- 6.1 Een klacht wordt in principe behandeld door de bestuurssecretaris en/of een medewerker van het bestuur en/of een externe deskundige.
- 6.2 Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) hoort het bestuur de klager en de aangeklaagde.
- 6.3 Van de gesprekken wordt een verslag gemaakt. Een verslag bevat:
  - 6.3.1 De datum van het gesprek.
  - 6.3.2 De namen van de aanwezigen.
  - 6.3.3 Een beknopte, zakelijke weergave van wat is besproken.
- 6.4 Het verslag wordt per email toegestuurd aan de klager c.q. de aangeklaagde. De klager c.q. de aangeklaagde kan binnen vijf werkdagen na de datum van ontvangst zijn opmerkingen indienen bij het bestuur.
- 6.5 Indien het bestuur dit nodigt acht, hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
- 6.6 Het bestuur is bevoegd om in verband met de behandeling van een klacht alle gewenste inlichtingen in te winnen.
- 6.7 Het bestuur beslist binnen twee weken (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) na de laatst gehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit en zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur/rector.  
Indien nodig kan het bestuur deze termijn met twee weken (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) verlengen, op voorwaarde dat dit met redenen omkleed wordt meegedeeld aan de betrokkenen.
- 6.8 Het bestuur kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over door de directeur/rector te treffen maatregelen of te nemen besluiten.
- 6.9 Als het bestuur een klacht (gedeeltelijk) gegrond heeft verklaard, informeert het hierover de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad. In het geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.

## Artikel 7 Het indienen van een klacht bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs

PCOU Willibrord is aangesloten bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Op de website <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl> is informatie te vinden over het indienen van een klacht bij de GCBO en over de werkwijze van de commissie.

Als de commissie denkt dat een klacht op school- of bestuursniveau kan worden opgelost, kan zij de klacht doorsturen naar het bestuur. Dat gebeurt pas nadat met beide partijen contact is opgenomen. Als uit de gesprekken blijkt dat het bestuur en de klager zelf al hebben geprobeerd het probleem op te lossen of daarvoor geen mogelijkheden meer zien, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

Bij mediation kan het probleem worden opgelost met behulp van een onafhankelijke neutrale persoon: de mediator. Mediation richt zich op het herstel van het vertrouwen en de relatie tussen de partijen. Mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid en kan alleen als beide partijen willen meedoen.

Als de GCBO ervoor kiest om de klacht via de formele procedure af te handelen dan wordt de klacht afgehandeld in drie stappen:

- a Het voorbereidend onderzoek.
- b Behandeling tijdens een hoorzitting.
- c Het doen van een uitspraak.

## Artikel 8 Overige regelingen

Voor sommige situaties geldt een aparte regeling of procedure; dan is de klachtenregeling niet van toepassing. Dit geldt bijvoorbeeld voor een bezwaar tegen een besluit tot schorsing of verwijdering of voor een onregelmatigheid bij een eindexamen in het voortgezet onderwijs. Dan zijn van toepassing het protocol schorsing en verwijdering respectievelijk de regeling commissie van beroep eindexamens. Zie voor de relevante regelingen [www.pcouwillibrord.nl](http://www.pcouwillibrord.nl)

## Artikel 9 Overige bepalingen

- 9.1 De regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling PCOU Willibrord'.
- 9.2 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
- 9.3 Waar in de regeling gesproken van een school dient ook gelezen te worden service en advies. Waar medewerker c.q. directeur/rector staat, is tevens bedoeld de medewerker van service en advies of de bestuursstaf c.q. het MT van service en advies.
- 9.4 Alle betrokkenen bij het indienen en/of behandelen van een klacht zijn verplicht om vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Aldus vastgesteld door het college van bestuur PCOU Willibrord op 30 september 2019 en in werking getreden per 20 november 2019.

## Adressen en contactgegevens

College van bestuur PCOU Willibrord

Postbus 9419

3506 GK Utrecht

[bestuur@pcouwillibrord.nl](mailto:bestuur@pcouwillibrord.nl)

030-2723123

Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH DEN HAAG

[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

## Achtergrondinformatie

### Vertrouwensinspecteurs/meldplicht

Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook contactpersonen of vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen rond bijvoorbeeld seksueel misbruik, geweld of discriminatie.

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief).