

pcou willibrord

# Klachtenregeling

# Klachtenregeling

## **Colofon**

Veruit de meeste vragen, kwesties en problemen die zich in de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen voordoen, worden in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en/of schoolleiding opgelost. Indien dat gelet op de aard van het vraagstuk niet mogelijk is, of indien de afhandeling van het vraagstuk niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een formele klacht worden ingediend.

Schoolbesturen zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling vast te stellen. Vanuit onze missie, visie en organisatiefilosofie geven we door middel van deze klachtenregeling invulling aan deze verplichting.

**september 2023**

Voorgenomen besluit College van Bestuur	19 september 2023	✓
Advies Schoolleidersoverleg	28 september 2023	✓
Instemming GMR Willibrord	3 oktober 2023	✓
Instemming GMR PCOU	5 oktober 2023	✓
Vaststelling door het College van Bestuur	10 oktober 2023	✓
Ingangsdatum	11 oktober 2023	✓
Geldigheidsduur	Onbepaalde tijd	

## Inleiding

### Een oplossingsgerichte manier van samenwerken

Binnen PCOU Willibrord hechten we veel waarde aan een oplossingsgerichte manier van samenwerken. Hiermee bedoelen we dat als er zich tijdens de samenwerking een vraagstuk of probleem voordoet, de directbetrokkenen dat samen proberen op te lossen. Een oplossingsgerichte manier van samenwerken betekent dat als je als leerling, ouder/verzorger of medewerker een probleem in of met de school ervaart, je in gesprek gaat met degene die naar jouw idee verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem. Samen bespreek je het probleem en zoek je naar een oplossing.

Zie je geen kans om over het probleem in gesprek te gaan, of mocht het gesprek niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan biedt deze regeling een aantal andere mogelijkheden:

- Je kunt het probleem ter oplossing voorleggen aan de **schoolleiding** of (indien je werkt binnen O&O) aan de betreffende **manager**. Als je er op dat niveau niet uitkomt of als de schoolleider/manager verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, dan kun je het ter oplossing voorleggen aan het **college van bestuur** van de scholengroep (zie artikel 5).
- Je kunt het probleem voorleggen aan de **contactpersoon** die iedere school heeft en/of aan een **externe vertrouwenspersoon** van de scholengroep. Zij kunnen met je meedenken over manieren waarop je met de situatie kunt omgaan en advies geven over mogelijke stappen. De externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met de scholengroep en staat daardoor letterlijk en figuurlijk meer op afstand. In deze regeling gaan we specifiek in op de taken van de contactpersoon (zie artikel 3) en de externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4).

Leiden ook deze mogelijkheden niet tot een oplossing, dan kun je tot slot overwegen een **klacht** in te dienen bij de **klachtencommissie**. In deze regeling beschrijven we ook hoe dat binnen onze scholengroep in zijn werk gaat (zie artikel 6).

Ondanks het voorgaande: het staat een melder te allen tijde vrij rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie (zie artikel 6).

## Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepalingen	6
Artikel 2	De melder – voortraject klachtindiening	7
Artikel 3	De contactpersoon op schoolniveau	7
Artikel 4	De externe vertrouwenspersoon	8
Artikel 5	Het bestuur	9
Artikel 6	De klachtencommissie	10
Artikel 7	Overige regelingen	11
Artikel 8	Overige bepalingen	11

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a *bestuur c.q. college van bestuur*: het college van bestuur van PCOU Willibrord, zijnde het bevoegd gezag van Stichting PCOU en van de Willibrord Stichting;
- b *contactpersoon*: de functionaris als bedoeld in artikel 3;
- c *externe vertrouwenspersoon*: de functionaris als bedoeld in artikel 4;
- d *klacht*: een klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
- e *klachtencommissie: Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs*: de onafhankelijke commissie die een klacht onderzoekt als bedoeld in artikel 6;
- f *manager*: de functionaris die aan het hoofd staat van een afdeling van O&O;
- g *melder*: een (voormalige) leerling, ouder/verzorger van een minderjarige (voormalige) leerling, een medewerker, stagiaire, vrijwilliger of een persoon die anderszins functioneel betrokken is bij PCOU Willibrord, die een probleem ervaart/heeft ervaren en/of een klacht heeft;
- h *PCOU Willibrord*: de scholengroep die wordt gevormd door Stichting Protestants-Christelijk Onderwijs te Utrecht, de Willibrord Stichting voor rk/pc en interconfessioneel (rk/pc) Voortgezet Onderwijs voor Utrecht en omstreken, de daartoe behorende scholen, en O&O;
- i *probleem*: een situatie die door een melder als negatief wordt ervaren en in de ogen van de melder is veroorzaakt door (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder. Als een melder een probleem wil aankaarten, dan moet de melder dit doen binnen een jaar na de (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen die voor melder de aanleiding vormen, tenzij het bestuur anders bepaalt of tenzij het een situatie betreft waarin pas na verloop van tijd feiten bekend zijn geworden dan wel een situatie waarin geen sprake is van losse gebeurtenissen maar van een doorlopend proces.
- j *O&O*: het onderdeel van PCOU Willibrord dat zorgt voor praktische en beleidsmatige ondersteuning van scholen en college van bestuur;
- k *school*: een school die deel uitmaakt van PCOU Willibrord;
- l *schoolleider*: degene(n) bij wie, onder verantwoordelijkheid van het college van bestuur, de leiding van de school berust;
- m *verweerder*: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bestuur of een anderszins functioneel bij de school of scholengroep betrokken persoon of orgaan die als veroorzaker van het probleem wordt aangemerkt door de melder en/of tegen wie door de melder een klacht is ingediend.

## Artikel 2 De melder – voortraject klachtindiening

- 2.1 Het uitgangspunt van deze regeling is dat als iemand een probleem ervaart of heeft ervaren, hij of zij er samen met degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem probeert uit te komen. Op basis van dit uitgangspunt doorloopt de melder idealiter achtereenvolgens de stappen die hierna in de artikelen 2.2 t/m 2.5 zijn beschreven, tenzij het probleem inmiddels naar tevredenheid van de melder is opgelost.
- 2.2 Een melder die een probleem ervaart of heeft ervaren, neemt contact op met degene die in de ogen van de melder verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
- 2.3 Indien het contact met degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem (artikel 2.2) niet leidt tot een oplossing van het probleem, legt de melder het probleem ter oplossing voor aan de schoolleiding van de school resp. de manager van O&O, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
- 2.4 De melder kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon (zie artikel 3) en/of de externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4).
- 2.5 Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan de melder zich wenden tot het bestuur (zie artikel 5).
- 2.6 In weerwil van artikelen 2.2 t/m 2.5 staat het een melder te allen tijde vrij rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

## Artikel 3 De contactpersoon op schoolniveau

- 3.1 De schoolleider benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan per school ten minste één contactpersoon. Binnen O&O wordt door het MT een contactpersoon benoemd.
- 3.2 De schoolleider zorgt ervoor dat in de schoolgids de taken van de contactpersoon zijn opgenomen, alsmede de bereikbaarheidsgegevens van de contactpersoon.
- 3.3 De contactpersoon heeft als taken:
  - a. Als aanspreekpunt beschikbaar te zijn voor melders;
  - b. alert te zijn op (mogelijke) problemen en klachten;
  - c. de melder in contact te brengen met degene die het probleem/de klacht kan wegnemen;
  - d. de melder in het geval van een - naar de mening van de contactpersoon - zware, gevoelige of complexe klacht, door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon;
  - e. informatie te geven over de eigen taken;

- f. bekend te zijn met relevante regelingen en verplichtingen, zoals de gedragscode voor medewerkers en de meldplicht bij (het vermoeden van) een zedenmisdrijf, huiselijk geweld of kindermishandeling.
- g. een registratie bij te houden van het aantal meldingen en de aard van de meldingen en deze te delen met de externe vertrouwenspersoon ten behoeve van het jaarlijks schriftelijk verslag aan het bestuur;
- h. zorgen voor voorlichting en initiatieven binnen de school op het gebied van preventie en sociale veiligheid, samen met eventuele andere functionarissen op dit terrein (bijv. coördinator sociale veiligheid, aanspreekpunt pesten, preventiemedewerker);
- i. jaarlijks deel te nemen aan de professionaliseringsactiviteit/intervisie voor contactpersonen, die door de PCOU Willibrord Academie worden georganiseerd

## Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon

- 4.1 PCOU Willibrord heeft minstens twee externe vertrouwenspersonen, die onafhankelijk zijn van het bestuur en de scholen.
- 4.2 Het bestuur benoemt met instemming van het bovenschools medezeggenschapsorgaan de externe vertrouwenspersoon. Een (her)benoeming vindt plaats voor de duur van drie jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming.
- 4.3 De externe vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor melders.
- 4.4 De externe vertrouwenspersoon fungeert als adviseur voor de contactpersoon op schoolniveau, de schoolleider resp. de manager en het college van bestuur.
- 4.5 De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn:
  - a. Informatie en duidelijkheid geven over eigen rol;
  - b. nagaan of de melder het probleem of de klacht heeft besproken met de verweerder en/of de schoolleider resp. de manager;
  - c. nagaan of en hoe een oplossing voor een probleem of klacht kan worden bereikt. Hiertoe kan de externe vertrouwenspersoon in contact treden met melder en verweerder;
  - d. ondersteunen van de melder bij het in gesprek gaan met degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, de schoolleider van de school resp. de manager van O&O, de contactpersoon of het bestuur;
  - e. ondersteunen van de melder bij het indienen van een klacht en bij de verdere procedure als de melder daarom verzoekt;
  - f. informeren van de melder over instanties en instellingen die de melder behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met het probleem of de klacht en zo nodig begeleiden van de melder bij het leggen van contact.



- 4.6 De externe vertrouwenspersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is gehouden aan vertrouwelijkheid. Deze plicht vervalt niet nadat de benoeming is 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 (bijvoorbeeld als er een vermoeden bestaat van een zedendelict, huiselijk geweld of kindermishandeling).
- 4.7 De externe vertrouwenspersoon adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd indien signalen die de extern vertrouwenspersoon bereiken daartoe aanleiding geven.
- 4.8 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het verslag vormt de basis van de paragraaf externe vertrouwenspersoon in het bestuursverslag. Het verslag van de externe vertrouwenspersoon wordt gedeeld en besproken met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden van de scholengroep.
- 4.9 Minstens eens per jaar vindt er een overleg plaats van bestuur en externe vertrouwenspersoon over de werkwijze en het schriftelijke verslag.

## Artikel 5 Het Bestuur

- 5.1 Wanneer een probleem op schoolniveau resp. binnen O&O niet naar tevredenheid van de melder is of wordt afgehandeld dan wel betrekking heeft op de schoolleider resp. de manager, kan de melder zich schriftelijk of per e-mail wenden tot het bestuur.
- 5.2 Het bestuur heeft binnen een werkweek nadat de melder zich tot het bestuur heeft gemeld, contact met de melder om zich een eerste beeld te vormen van het probleem, de stappen die al zijn gezet en mogelijke oplossingen. Ook informeert het bestuur de melder over het vervolg en wijst het bestuur de melder op de mogelijkheid alsnog een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- 5.3 Vervolgens legt het bestuur contact met de schoolleider van de school die het betreft resp. de manager indien het een afdeling van O&O betreft, om zich een nader beeld te vormen van het probleem, de stappen die reeds zijn gezet en mogelijke oplossingen.
- 5.4 Op basis van de ingewonnen informatie bepaalt het bestuur welk vervolg passend is en koppelt dit terug aan de melder, uiterlijk binnen twee werkweken nadat de melder zich tot het bestuur heeft gewend. Het bestuur vergewist zich er actief van dat de melder instemt met het voorgestelde vervolg.
- 5.5 Voor wat betreft het vervolg staan het bestuur verschillende opties ter beschikking:
- a. Het direct inzetten van een actie om het probleem (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk op te lossen;
  - b. het adviseren van de melder (nogmaals) in gesprek te gaan met degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, de schoolleider resp. de manager van O&O, de contactpersoon en of de externe vertrouwenspersoon;
  - c. het binnen twee werkweken uitnodigen van de melder en de verweerder en/of de schoolleider resp. de manager van O&O voor een gesprek waarin met of namens het bestuur het probleem

wordt besproken, onderzocht wordt wat er nodig is om het probleem weg te nemen en daarover afspraken te maken.

- i) er vindt een voorgesprek plaats tussen de bestuurder en schoolleider om het dossier door te nemen en het doel van het gesprek met de melder te bepalen;
  - ii) er wordt een verslag van het gesprek gemaakt waarin de conclusie van het gesprek wordt opgenomen. De melder en de schoolleider krijgen de mogelijkheid om te reageren op het verslag voordat het definitief wordt vastgesteld.
- d. het adviseren van de melder een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- 5.6 Nadat optie a, b of c zijn bewandeld, vergewist het bestuur zich er actief van dat het probleem in de beleving van de melder naar tevredenheid is opgelost. Dit dient uiterlijk zes werkweken nadat de melder zich tot het bestuur heeft gewend, te gebeuren.
- a. Indien dit daadwerkelijk het geval is, bevestigt het bestuur dit schriftelijk aan de melder.
  - b. Indien dit niet het geval is, bespreekt het bestuur met de melder alternatieve mogelijkheden, dan wel adviseert het bestuur aan de melder om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
  - c. Melder behoudt altijd het recht om zich tot de klachtencommissie te wenden, ondanks het advies of alternatieve mogelijkheden.
- 5.7 In het geval het bestuur in de ogen van de melder verantwoordelijk is voor het ontstaan van het probleem, kan de melder een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- 5.8 Het bestuur houdt een klachtenregistratie bij, als basis voor analyse en verantwoording in het bestuursverslag.

## Artikel 6 De klachtencommissie

- 6.1 Er is een klachtencommissie voor de scholen, O&O en het bestuur, die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.
- 6.2 PCOU Willibrord is hiertoe aangesloten bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), waar de landelijke klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs zijn ondergebracht. Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl).
- 6.3 Op de website <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-christelijk-onderwijs> is informatie te vinden over het indienen van een klacht bij de GCBO en over de werkwijze.
- 6.4 Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: [http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

- 6.5 Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.
- 6.6 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de melder, de verweerder, de schoolleider resp. manager van de afdeling O&O en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of het bestuur het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het bestuur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de melder, de verweerder en de klachtencommissie.
- 6.7 Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
- 6.8 Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt

## Artikel 7 Overige regelingen

Voor sommige situaties geldt een aparte regeling of procedure; dan is deze klachtenregeling niet van toepassing. Dit geldt bijvoorbeeld voor een bezwaar tegen een besluit van het bestuur 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 8 Overige bepalingen

- 8.1 Het bestuur zorgt ervoor dat deze klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van de scholengroep.
- 8.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling PCOU Willibrord'.
- 8.3 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
- 8.4 De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur met de contactpersonen, de externe vertrouwenspersonen, de schoolleiders, de managers en de gemeenschappelijke medezeggenschapsorganen geëvalueerd.
- 8.5 Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de contactpersonen, de externe vertrouwenspersonen, de schoolleiders en de managers, met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap..

Aldus vastgesteld door het college van bestuur PCOU Willibrord op 10 oktober 2023 en in werking getreden per 11 oktober 2023.

### 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)