

Klachtenregeling PCBO Apeldoorn

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (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;
- b) klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- c) contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- d) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- e) aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (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;
- f) directie: de directeur of schoolleider van de school;
- g) bevoegd gezag: de raad van bestuur van PCBO Apeldoorn. Op schoolniveau is dit de directeur van de school, met gemandateerde bevoegdheid van de raad van bestuur.

2. Klachten: liever voorkomen dan genezen; oplossen bij de bron

PCBO Apeldoorn hecht aan goede relaties en een goede samenwerking tussen iedereen die bij PCBO Apeldoorn en/of een van de scholen van PCBO Apeldoorn betrokken is. Samen staan we voor kwalitatief goed onderwijs aan onze leerlingen. Daar is alles op gericht en alles om begonnen. We proberen door een open en constructieve communicatie, waarbij ook ruimte is voor opbouwende kritiek en feedback, te voorkomen dat er onenigheid of klachten ontstaan. We realiseren ons, dat dit laatste toch niet in alle gevallen is te voorkomen.

Ons uitgangspunt is dat wij problemen die tussen betrokkenen binnen onze PCBO gemeenschap spelen, graag zo dicht mogelijk bij de bron willen oplossen. Dat geldt voor alle soorten van problemen en op alle niveaus: ga met elkaar in gesprek en probeer tot een oplossing te komen die voor alle betrokkenen acceptabel is. Bijvoorbeeld bij verschil van mening of onmin tussen ouders en de school wanneer er problemen zijn met hun kind, betekent dit dat in eerste instantie een oplossing wordt gezocht in het contact met de betrokken leerkracht. Lukt dit na herhaald proberen niet, dan wordt contact gezocht met de interne begeleider of de directeur. En pas daarna worden eventuele vervolgstappen ondernomen.

Ook in geval van andere klagers is het voor de klager de aangewezen weg om eerst zelf in het directe contact met de betrokkene(n) waarmee de problemen zich voordoen, te proberen tot een oplossing te komen. Lukt dat, ook na herhaald proberen, niet, dan kunnen een van de hierna volgende stappen aan de orde zijn: de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, overleg op het niveau van de organisatie PCBO of de Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

3. Niet alle vervolgstappen zijn noodzakelijk en ook de volgorde is niet voorgeschreven

De hierboven genoemde vier vervolgstappen, contactpersoon, vertrouwenspersoon, PCBO, Landelijke Geschillencommissie, behoeven niet persé in de aangegeven volgorde of in zijn geheel te worden doorlopen. Een klager kan nadat het, ook na herhaalde pogingen, niet is gelukt om in het contact met de direct betrokkenen tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen besluiten om meteen een klacht in te dienen bij de Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs. Dat heeft echter absoluut niet onze voorkeur. Wij willen, zoals hiervoor betoogd, graag samen met de direct betrokkenen tot een goede oplossing komen.

4. Contactpersoon op schoolniveau

Iedere school beschikt over tenminste één contactpersoon die de klager kan verwijzen naar de directeur van de school, de vertrouwenspersoon van PCBO of de raad van bestuur. Hij gaat na of het om een daadwerkelijke klacht gaat. Contactgegevens van deze contactpersoon / contactpersonen worden vermeld in de schoolgids en/of op de website. Benoeming, schorsing en ontslag vinden plaats door de schooldirecteur, hiertoe gemandateerd door de raad van bestuur.

De contactpersoon beschikt over een beperkte instructie voor de uit te voeren werkzaamheden. Hij zorgt voor de eerste opvang van de klacht, maar hoort deze alleen maar aan. Hij verwijst door naar de juiste persoon, gaat zelf niet op onderzoek uit en gaat zelf niet bemiddelen. De contactpersoon kan besluiten om een en ander schriftelijk vast te leggen en om daarbij om een handtekening van de klager te vragen.

5. Vertrouwenspersoon op het niveau van PCBO Apeldoorn

PCBO Apeldoorn beschikt over een of meer vertrouwenspersonen op PCBO niveau. Contactgegevens staan vermeld op de website van PCBO Apeldoorn. Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor benoeming, schorsing en ontslag. Ook deze vertrouwenspersonen beschikken over een beperkte instructie voor de uit te voeren werkzaamheden en brengen, al of niet schriftelijk, minimaal één keer per jaar verslag uit aan het bevoegd gezag. Wanneer betrokkenen hebben verzocht om geheimhouding, gebeurt dit geanonimiseerd.

De vertrouwenspersoon hoeft niet als vaste stap in de klachtenprocedure te worden ingeschakeld. De klager heeft hierin zelf de vrijheid. Het contact zal meestal tot stand komen wanneer de klager zich onvoldoende zeker of veilig voelt om zelf de verschillende stappen te zetten, of onzeker is over wélke stappen gezet kunnen of moeten worden. Het kan dus ook voor komen dat de vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld vóórdát er een gesprek heeft plaatsgevonden met de direct betrokkene(n).

De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Als dat niet het geval is, kan de vertrouwenspersoon samen met de klager nagaan of de gebeurtenis daadwerkelijk aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager, voor zover noodzakelijk of gewenst, bij het indienen van een klacht of verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of gewenst, naar andere instanties. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen of signalen krijgt, maar geen concrete klacht of er wordt geen contact gezocht door een klager, kan hij deze aanwijzingen of signalen ter kennis brengen van het bevoegd gezag.

De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.

De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat hij zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

6. Overleg op het niveau van PCBO c.q. de raad van bestuur

Wanneer op schoolniveau geen overeenstemming of een voor de klager bevredigende oplossing kan worden bereikt, kan voor een klacht contact worden opgenomen met bureau PCBO Apeldoorn. Veelal wordt de klager in eerste instantie te woord gestaan door de medewerker marketing & communicatie, die in dezen handelt met mandaat van de raad van bestuur. Deze medewerker kan eventueel ook een bemiddelende rol vervullen. Wanneer het over zaken gaat die op schoolniveau met leerlingen hebben plaatsgevonden, kan hier ook de staffunctionaris onderwijs-, kennis- en kwaliteitsontwikkeling bij betrokken worden. Beide functionarissen zijn bevoegd om alle gewenste inlichtingen in te winnen.

Wanneer ook dit niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt, kan de klacht worden ingediend bij de raad van bestuur. De raad van bestuur kan ook beslissen om vanaf de aanmelding bij PCBO Apeldoorn de klacht zelf in behandeling te nemen. In geval van een schriftelijk ingediende klacht, ontvangt de klager binnen een week een bevestiging van ontvangst. Ook de raad van bestuur is bevoegd om alle gewenste inlichtingen in te winnen.

7. Landelijke Klachtencommissie

Volgens de wet heeft een schoolbestuur de keuze om een eigen klachtencommissie in te richten of zich aan te sluiten bij een Landelijke Klachtencommissie. PCBO Apeldoorn kiest voor de tweede optie en heeft zich daarom aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag.

Wanneer bovenstaande overlegmogelijkheden niet tot een voor de klager bevredigend resultaat hebben geleid of wanneer de klager niet de tussenstappen van de vertrouwenspersoon of het overleg op het niveau van PCBO c.q. de raad van bestuur wenst te nemen, kan de klager zijn klacht schriftelijk richten aan de hiervoor genoemde Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

8. Na de uitspraak van de Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs

De uitspraak van zowel een eigen klachtencommissie als de Landelijke Geschillencommissie heeft volgens de wet de vorm van een niet bindend advies. In de wet is geregeld hoe het bevoegd gezag met het advies moet omgaan.

Binnen vier weken na ontvangst van het advies deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de Landelijke Geschillencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over het al of niet gegrond zijn van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, wanneer deze heeft plaatsgevonden, tenzij zwaarwegende bezwaren zich hiertegen verzetten. Deze termijn van vier weken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de Landelijke Klachtencommissie. De beslissing wordt door het bevoegd gezag niet genomen, dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag genomen beslissing.

9. Wijziging

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, waarna opnieuw instemming moet worden verkregen van de GMR.

Instemming van de GMR van PCBO Apeldoorn d.d. 29-01-2015