

Klachtenprocedure 't Blokhuis

Hoevelaken,
September 2016

KLACHTENREGELING

Leerlingen/Ouders - School

Ook binnen 't Blokhuus kunnen zich problemen voordoen waarbij ouders de behoefte voelen een en ander aan de orde te stellen.

In eerste instantie dient men met klachten op het gebied van vermeend onderwijskundig dan wel pedagogisch falen van leerkrachten zich rechtstreeks te wenden tot de desbetreffende leerkracht. Zo blijven de lijnen het kortst en wordt aan de betrokkenen het meeste recht gedaan.

Wanneer er sprake is van een meer algemeen dan wel een klassen overschrijdend probleem dient men zich rechtstreeks te wenden tot de directie.

De ervaring leert dat ouders op een open en directe manier met het team en de directie communiceren, hetgeen bijzonder wordt gewaardeerd. Ook het team, directie en Raad van Toezicht zijn hiervan grote voorstanders. Immers, goede communicatie is veelal de sleutel tot de oplossing van problemen. Het zou zich voor kunnen doen dat betrokkenen desondanks niet tot een bevredigend resultaat komen. Dan kunnen andere wegen worden bewandeld, zoals aangegeven in deze klachten regeling.

Schematisch weergegeven ziet de procedure er als volgt uit:

Eerste contact bij problematiek t.a.v. de groep of leerkracht	ouders	-> leerkracht
t.a.v. algemeen en/of klassen overschrijdend probleem:	ouders	-> directie

Mocht overleg onbevredigend blijken dan kunnen ouders hun klacht *schriftelijk* aan de directie doorgeven. De directie zal hier ook schriftelijk op reageren.

Mocht het overleg tussen directie en ouders (schriftelijk) evenmin tot een bevredigende oplossing leiden dan kan het geschil worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie door zowel de betrokken leerling, ouder als door de directie. De directie zal de Raad van Toezicht op de hoogte stellen van de klachten middels een periodieke rapportage.

Ouders kunnen in het uiterste geval hun klacht op onderwijskundig, dan wel pedagogisch gebied betreft bij de Inspecteur neerleggen, onder de voorwaarde dat de klachtenprocedure van de school is gevolgd en er langs deze weg geen bevredigende oplossing is gevonden

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat klachten van leerlingen door ouders in hun hoedanigheid van wettelijke vertegenwoordigers dienen te worden geformuleerd.

DE PROCEDURE BIJ DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE.

Toelichting

De Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) functioneert onafhankelijk voor alle scholen die te kennen hebben gegeven dat zij aanhangig gemaakte klachten door deze commissie willen laten behandelen.

Klagers kunnen klachten indienen inzake handelingen, besluiten en gedragingen door het schoolbestuur, directie of leerkrachten. Het klachtrecht is geregeld in artikel 14 WPO, artikel 24b WVO en artikel 23 WEC. De commissie geeft geen bindend oordeel maar formuleert een advies aan de directie /schoolbestuur.

Het adres van de klachtencommissie is.

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Gebouw Tauro

Koninginnegracht 19

2514 AB Den Haag

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Telefoon: (070) 386 16 97

Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.30 uur

Fax: (070) 302 08 36

E-mail: info@gcbo.nl

Internet: www.gcbo.nl

Procedure

Iedereen die op een of andere manier bij de school betrokken is, kan een klacht indienen. Dat zijn niet alleen de (oud-)leerlingen en hun ouders, maar ook leraren, de directeur of de rector. Uw klacht moet gaan over iemand die ook bij de school betrokken is: de directeur of rector, het schoolbestuur, een leerkracht, leerling, ouder, vrijwilliger, stagiaire, conciërge, overblijfskracht of ander ondersteunend personeel.

Binnen welke termijn

Een klacht over iets dat zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan neemt de Klachtencommissie in beginsel niet in behandeling. Alleen in bijzondere gevallen kan de Klachtencommissie hierop een uitzondering maken, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was de klacht eerder in te dienen of eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen.

Hoe indienen

U dient uw klacht in door een ondertekende brief te sturen naar Postbus 82324, 2508 EH Den Haag of per email. U kan uw klacht indienen met behulp van het vragenformulier wat als bijlage bij deze Klachtenregeling is gevoegd en welke gedownload kan worden via de site www.gcbo.nl. Dit vragenformulier dient ter ondersteuning van de door u zelf opgestelde klachtbrief.

Inhoud klacht

Voeg bij uw klacht alle papieren die met uw klacht te maken hebben en vermeld in uw brief of e-mail in ieder geval:

- uw naam en adres;
- een precieze omschrijving: over wie gaat uw 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 uw klacht gaat;
- plaats, datum en handtekening.

Ontbreken een of meer van deze gegevens, dan krijgt u van de voorzitter van de Klachtencommissie een bepaalde termijn om deze alsnog aan te leveren. Doet u dat niet binnen die termijn, dan kan de commissie besluiten om de klacht niet te behandelen.

Ontvangstbevestiging

U krijgt zo snel mogelijk de bevestiging dat de Klachtencommissie uw klacht heeft ontvangen. Dat betekent nog niet dat de commissie uw klacht in behandeling neemt. Daarover beslist de commissie apart.

De commissie neemt uw klacht in behandeling

Het duurt meestal 2 weken voordat de Klachtencommissie met de behandeling van uw klacht begint. De commissie vraagt u bijna altijd om ook een vragenformulier in te vullen. Als eerste stuurt de commissie uw klaagschrift met eventuele bijlagen naar de verweerder en in ieder geval naar de directie en het schoolbestuur. De commissie vraagt de directie, het schoolbestuur en eventueel de aangeklaagde wat zij al hebben gedaan om de klacht in de school op te lossen. Het antwoord moet binnen veertien werkdagen bij de commissie binnen zijn.

Schriftelijke behandeling

Als de Klachtencommissie het niet nodig vindt om een hoorzitting te houden, kan ze de klacht schriftelijk behandelen. Als u het daar niet mee eens bent of de aangeklaagde daar bezwaar tegen heeft, kan de voorzitter van de commissie besluiten om toch een hoorzitting te houden. Dat doet hij alleen als hij de bezwaren terecht vindt.

Bij een schriftelijke behandeling krijgt de aangeklaagde 14 werkdagen de tijd om op de klacht te reageren. Daar moet u als klager binnen 2 weken weer een reactie op geven. Dat heet de repliek. Tenslotte kan de aangeklaagde nog een weerwoord geven, de zogeheten dupliek.

Voorafgaand aan de hoorzitting

Besluit de Klachtencommissie een hoorzitting te houden, dan bepaalt zij, ongeveer 4 tot 6 weken nadat de aangeklaagde op uw klacht heeft gereageerd, hiervoor een datum. Tijdens een hoorzitting krijgen u en de aangeklaagde de kans om zich uit te spreken over de klacht. Stuur de informatie die u belangrijk vindt voor de hoorzitting, tot uiterlijk 6 werkdagen vóór de geplande datum naar de commissie. Hoorzittingen worden meestal gehouden in centraal gelegen plaatsen in Nederland.

Getuigen of deskundigen

Als klager en als aangeklaagde kunt u zich op de hoorzitting laten ondersteunen door getuigen of deskundigen. Uiterlijk 3 dagen voor de zitting dient u hun naam of namen aan de commissie door te geven; getuigen kunnen niet anoniem blijven. Ook de voorzitter van de commissie kan getuigen of deskundigen oproepen. Als hij dat doet, krijgt u dat van tevoren te horen.

Een getuige is iemand die op een of andere manier bij de klacht betrokken is. Dat kan iemand zijn van binnen of buiten de school die bij een gebeurtenis aanwezig is geweest of iemand die een soortgelijke ervaring heeft gehad.

Een deskundige is iemand die door zijn of haar beroep verstand heeft van het onderwerp waar uw klacht over gaat. Bijvoorbeeld een schoolarts, iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst of van een onderzoeksbureau.

Het kan zijn dat de commissie het niet nodig vindt om getuigen of deskundigen te horen. Ook kan de commissie tijdens de hoorzitting tot de conclusie komen dat ze al genoeg informatie heeft en dat ze de aanwezige getuigen of deskundigen daarom niet (verder) aan het woord laat.

Gescheiden horen

Is daar genoeg reden voor is, houdt de commissie aparte hoorzittingen voor de klager en de aangeklaagde. De klager of de aangeklaagde kan daarom vragen. De commissie beslist. De commissie kan ook op eigen initiatief besluiten om klager en aangeklaagde apart te horen. Dit gebeurt altijd als de klacht over seksueel misbruik of seksuele intimidatie gaat of als de klager of aangeklaagde minderjarig is. Als er aparte hoorzittingen zijn, mogen de klager en de aangeklaagde een gemachtigde sturen die wel aanwezig mag zijn op de andere hoorzitting waar hij zelf niet is. In verband met het principe van hoor- en wederhoor is de commissie zeer terughoudend in het honoreren van een verzoek tot gescheiden horen.

De hoorzitting

Hoorzittingen zijn niet openbaar: alleen degenen die iets met de klacht te maken hebben, mogen erbij zijn. Tijdens de hoorzitting bestaat de commissie uit een voorzitter en twee leden. Wie dat zijn, hangt af van het onderwerp waar de klacht over gaat.

Tijdens de zitting krijgen de klager en de aangeklaagde de kans om hun zegje te doen over de klacht en om vragen van de commissie te beantwoorden. Aan het einde van de zitting krijgt zowel de klager als de aangeklaagde de gelegenheid een laatste woord te spreken.

U mag iemand anders, een gemachtigde, namens u het woord laten voeren. Als u zelf niet op de zitting bent, moet uw gemachtigde een papier bij zich hebben waarin u verklaart dat die persoon namens u het woord zal voeren. Als u een advocaat namens u laat spreken, hoeft dat niet. De voorzitter kan trouwens besluiten om de vragen toch aan uzelf te stellen, ook al hebt u een gemachtigde meegenomen.

De eventuele getuigen of deskundigen worden altijd door de voorzitter gehoord. Het kan zijn dat de voorzitter u en de aangeklaagde de gelegenheid biedt om zelf – maar alleen via de voorzitter – vragen aan de getuigen en deskundigen te stellen.

Zowel u als de aangeklaagde mag een vertrouwd iemand naar de zitting meenemen. Die persoon is er om u of de aangeklaagde persoonlijk te ondersteunen. Hij of zij mag tijdens de zitting niet het woord voeren, tenzij de voorzitter dat goed vindt.

De kosten van de procedure

De Klachtencommissie brengt de klager geen kosten in rekening. Iedere partij draagt de eigen (proces)kosten. Neemt u getuigen of deskundigen mee naar de zitting of laat u zich bijstaan door een tolk, dan draagt u de kosten hiervoor dus zelf. De commissie kan een partij niet in de proceskosten van de andere partij veroordelen.

Het advies van de Klachtencommissie

Na de hoorzitting of schriftelijke behandeling besluit de Klachtencommissie achter gesloten deuren welk advies ze zal geven. De meerderheid van de commissie moet het eens zijn met het advies. U ontvangt het advies binnen 4 weken na de hoorzitting of het afronden van de schriftelijke behandeling. De voorzitter kan die termijn met maximaal 4 weken verlengen. Dat kan nodig zijn als de commissie vindt dat ze niet genoeg informatie heeft. Dan komt er een nieuwe zitting of de commissie vraagt de klager, de aangeklaagde of anderen schriftelijk om meer informatie.

De klager en de aangeklaagde krijgen het advies tegelijkertijd. In het advies zegt de commissie in ieder geval of ze vindt dat de klacht terecht is. Verder kan de commissie het bestuur adviseren om naar aanleiding van de klacht bepaalde maatregelen te nemen. U kunt niet tegen het advies in beroep gaan.

Reactie van het schoolbestuur

De commissie stuurt het advies ook naar het bestuur van de school. Het bestuur moet binnen 4 weken aan de klager en aan de Klachtencommissie een brief sturen. Daarin moet het bestuur duidelijk maken wat het van het advies vindt en of het naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen. Als het bestuur van plan is maatregelen te nemen, dan moet het aangeven welke dat zijn.



LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET CHRISTELIJK, KATHOLIEK,
ALGEMEEN BIJZONDER OF GEREFORMEERD ONDERWIJS

VRAGENFORMULIER N.A.V. UW KLAAGSCHRIFT

Wij verzoeken u dit formulier zo duidelijk en volledig mogelijk in te vullen. Dit formulier dient als bijlage bij de uw klachtbrief.

1. Klager(s)

Mw/dhr* Voorletters en achternaam:

a)

b)

Naam van de (ex-)leerling en geboortedatum:

.....

Correspondentieadres:

Straat :

Huisnummer :

Postcode :

Woonplaats :

Telefoonnr. privé : a)b)

Telefoonnr. Werk: a) b) E-

mail adres: a)

.....

b)

.....

2. De Klachtencommissie dient te weten in welke relatie u staat tot de school

U bent **

0 een leerling/ex-leerling*

0 een ouder/voogd/verzorger* van een minderjarige leerling/ex-leerling*

0 een personeelslid

0 een directielid

0 een bestuurslid

0 een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, namelijk:

.....

0 een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, namelijk:

.....

3. Tegen wie is de klacht gericht?

(Deze persoon zullen wij vragen verweer te voeren en noemen wij “verweerder”)

Volledige naam verweerder(s):

functie:

a.

.....

b.

.....

c.

.....

4. Welke school of instelling betreft het?

Volledige naam school/instelling:

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Plaats:

Telefoonnummer:

Faxnummer:

5. Wanneer is de klacht ontstaan en kunt u hierbij een datum aangeven?

.....
.....

6. Wat is puntsgewijs de inhoud van uw klacht? Indien u

meerdere klachten wilt indienen verzoeken wij u deze eveneens puntsgewijs te noemen. Graag op een apart vel papier bijvoegen.

U kunt NIET volstaan met een verwijzing naar eerder geschreven brieven.

Let op:

De Commissie heeft als beleid dat zij slechts klachten in behandeling neemt die betrekking hebben op gedragingen die zich binnen één jaar voor het indienen van de klacht hebben afgespeeld. Dit is van belang voor de waarheidsvinding, zodat personen zich nog goed kunnen herinneren wat er is gebeurd ten tijde van de gedraging of handeling. Deze termijn is ook gesteld in verband met het rechtszekerheidsbeginsel.

Tevens wijzen wij u erop dat de bevoegdheid van de Commissie niet verder reikt dat het uitspreken van een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht, waarbij de Commissie het schoolbestuur aanbevelingen kan doen. Dit brengt mee dat de Commissie geen mogelijkheid heeft om zelf concrete maatregelen te treffen of vorderingen toe te wijzen.

-
-
-
-

7. Heeft u de klacht voorgelegd aan verweerder(s) genoemd in vraag 3?

- Ja/nee*

- Zo nee, waarom niet?

.....

- Zo ja, wanneer?

Datum:

- En wat was de uitkomst hiervan?

.....

.....

8. Heeft u andere aan school verbonden personen, zoals bijvoorbeeld de directeur, een vertrouwenspersoon of

bestuursleden betrokken bij de klacht?

Ja/nee*

- Zo nee, waarom niet?

.....

- Zo ja, aan wie en wanneer?

Aan wie:..... Datum:

- Wat was de uitkomst hiervan?

.....

.....

.....

9. Welke maatregelen stelt u zelf voor ter oplossing van uw klacht?

.....

.....

.....

Plaats:

Datum:

Handtekening:

Retouradres:

GCBO, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag

BELANGRIJK

Denkt u aan het bijvoegen van relevante stukken en voorts aan alles wat uw klacht zou kunnen verduidelijken.

VERGEET UW HANDTEKENING NIET!

Voor de goede orde wijst de Commissie u erop dat alle stukken die door u worden ingebracht, doorgestuurd worden aan de wederpartij.