



Tramstraat 31
4371 BW Koudekerke
Tel.: 0118-569191

Wat te doen bij een klacht?

ouders / verzorgers / kinderen / medewerkers

Klagen mag!

Klagen heeft voor veel mensen een negatieve klank.

Het uiten van een klacht kan echter juist bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van ons onderwijs.

Een goede klachtenregeling

Een klachtenregeling is wettelijk verplicht.

Onze vereniging maakt gebruik van de klachtenregeling Bijzonder Onderwijs.

De volgende site kunt u raadplegen:

www.gcbo.nl

Waarover kunt u klagen?

Eigenlijk over alles wat de school voor u doet, zoals de begeleiding van uw kind(eren), de ouderbijdrage, seksuele intimidatie, het schoolgebouw, de contacten.

Stap 1

De betreffende leerkracht aanspreken.

Een rustig gesprek op een afgesproken moment (dus niet aan het hek of drie minuten voor schooltijd) kan al vaak veel oplossen.

Leidt dit gesprek niet tot een resultaat waar betrokken partijen tevreden over zijn, volgt stap 2.

Stap 2

De directeur aanspreken. Een rustig gesprek op een afgesproken moment.

Leidt dit gesprek niet tot een resultaat waar betrokken partijen tevreden over zijn, volgt stap 3.

Stap 3

U kunt contact opnemen met de algemeen directeur, zij handelt in opdracht van het bevoegd gezag.

Leidt dit gesprek niet tot een resultaat waar betrokken partijen tevreden over zijn, volgt stap 4.

Stap 4

De geschillencommissie.

Klachten op het gebied van seksuele intimidatie: schakel de vertrouwenspersoon in!

Hoe kunt u een klacht indienen bij de geschillencommissie?

Een klacht moet u schriftelijk indienen.

Een korte brief kan voldoende zijn maar het mag ook uitgebreid.

Lukt dit niet, om welke reden dan ook, dan kunt u bellen.

U kunt zich richten tot:

- a. **Stap 3:** Het bestuur van Primas-scholengroep
Mevrouw Agnes de Jong
0118 569194
info@primas-scholengroep.nl

- b. **Stap 4:** Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs GCBO
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
070 – 3861697
info@gcbo.nl
www.gcbo.nl

Algemene tips voor de betrokken partijen

Grijp snel in

Spreek de juiste persoon aan

Neem de tijd

Wees duidelijk

Bedenk een oplossing

Leg afspraken vast

Strafbare feiten

Als er sprake is van een strafbaar feit (zoals seksueel misbruik) kunt u daarvan aangifte doen bij de politie zodat er een rechtzaak kan volgen.

De rechter zal in dat geval beoordelen of de dader moet worden bestraft.

De school is bij sommige delicten, zoals seksueel geweld tegen minderjarigen, verplicht aangifte te doen.

De vertrouwens (contact) persoon van de school (zie schoolgids) kan u adviseren welke stappen u kunt ondernemen.

En verder

Aan roddelen doen we niet.

Treed elkaar met open vizier tegemoet.

Roddelen aan het hek wordt toch gehoord of komt via-via op school terecht en geeft dan vaak verstoorde verhoudingen omdat een 'via-via verhaal' vaak verdraaid of vertekend is.

Bij smaad of belediging van de leerkrachten zal de directie niet aarzelen stappen te ondernemen. Dit met ondersteuning van onze jurist van de Verus, besturenraad christelijk onderwijs.

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs:

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 het secretariaat van de geëigende Klachtencommissie. Stuurt u de klacht per e-mail in, dan dient u dit ook nog per gewone post te doen.

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.