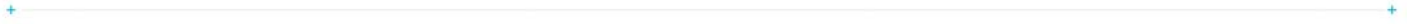


ALLIANTIE

Voortgezet Onderwijs



Nijmegen en het land van Maas en Waal



# KLACHTEN OP SCHOOL

Klachten op school



# KLACHTEN OP SCHOOL

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden problemen mee hebben. Bij ons op school zet iedereen zich naar vermogen in; maar waar gewerkt wordt kunnen ook fouten worden gemaakt. Daarbij vragen we begrip voor onze mogelijkheden en onmogelijkheden. Hoe goed we ons best ook doen, altijd volmaakt werk afleveren lukt niemand. Bij het samenwerken van mensen kunnen wel eens vervelende voorvallen plaatsvinden of beslissingen worden genomen of juist worden nagelaten, die aanleiding zijn voor een klacht. Een klacht kan gaan over beslissingen of het gedrag van medeleerlingen, docenten, de schoolleiding of het schoolbestuur.

Natuurlijk is het goed te weten wat op de school de afspraken, regels en rechten zijn. Elke school beschikt over een:

- Leerlingenstatuut
- Regels voor het gedrag van personeelsleden
- Regels t.a.v. sociale communicatiemiddelen (telefoon, PC-apparatuur, internet e.d.)
- Klokkenuiderregeling.
- Regels rond toetsen, examens en overgang

Deze regelingen en afspraken kunt u op de website van de school vinden. Ook de schoolgids zal u hiernaar verwijzen.

Iedere klacht willen wij graag serieus nemen. In de eerste plaats om mensen tot hun recht te laten komen, maar ook om van deze klachten te leren en ons werk nog beter te doen. Daarom heeft iedere school een klachtenregeling, zodat leerlingen en hun ouders maar ook alle leden van het personeel en het bestuur weten welke stappen moeten worden gezet bij het indienen van een klacht.

In deze folder beschrijven wij kort en helder hoe wij met klachten omgaan. Naast deze folder hebben wij een uitgebreid klachtenreglement dat u aantreft op de website van ons bestuur: de Alliantie Voortgezet Onderwijs.

## **Klachten los je in de eerste plaats op school op**

Klachten los je op daar waar ze ontstaan. Ons uitgangspunt is dat je klachten primair op school probeert op te lossen. Ouders, leerlingen en personeelsleden klagen doorgaans niet snel. Toch is het verstandig niet te lang te wachten als er iets aan de hand is. Als een ouder bijvoorbeeld merkt dat zijn kind wordt gepest is het verstandig om snel aan de bel te trekken. Onze stelregel is dat voorkomen beter is dan genezen. Laat of te laat ingrijpen, vraagt meer tijd en roept meer emoties op.

Als je iets wilt aankaarten is het belangrijk om de weg te weten en de juiste persoon aan te spreken. Neem even de tijd om de regels van de school te bestuderen (leerlingenstatuut e.d.) en dit gesprekje goed voor te bereiden. Durf ook tijd van de docent of mentor te vragen. Probeer uw vraag of klacht zo duidelijk mogelijk te verwoorden; soms helpt het om een en ander op papier te zetten. Let op dat er een duidelijke afspraak komt wat er met uw vraag of klacht gebeurt en spreek duidelijk af wanneer u een reactie krijgt.

Voor leerlingen en ouders is de juiste persoon in de meeste gevallen de leerkracht en / of mentor. Heeft u het idee dat uw vraag of klacht niet serieus wordt genomen, dan vraagt u naar de afdelings- of teamleider. Dit is de direct leidinggevende van de docent/mentor en de afdelingsleider is goed op de hoogte van wat er speelt.

Mocht uw vraag of klacht niet naar tevredenheid worden opgelost kunt u de zaak voorleggen aan de (locatie/sector)directeur en uiteindelijk bij de rector.

## **Uw klacht wordt niet op de school opgelost....**

Indien uw vraag of klacht niet op de school kan worden opgelost en u vindt dat u onvoldoende bent gehoord of tegemoet gekomen door de schoolleiding kunt u een klacht indienen bij het bestuur van uw school. Dat bestuur is de Alliantie Voortgezet Onderwijs. Het bestuur behandelt iedere klacht die wordt ingediend op basis van het reglement. Daarbij kijkt het bestuur of de klacht gegrond is en spreekt het bestuur uiteindelijk een bindend oordeel uit over de klacht. Het bestuur kent de specifieke situaties op de scholen en is in staat – indien dat noodzakelijk is – met de schoolleiding nader te overleggen en nadere afspraken te maken.

Als u van mening bent dat uw klacht ook door het bestuur niet bevredigend is afgehandeld, kunt u er ook voor kiezen uw klacht vervolgens neer te leggen bij de Regionale Klachtencommissie voor Nijmegen en Omstreken. Deze commissie is onafhankelijk en komt vanuit deze positie tot een zo objectief mogelijk oordeel. Alle scholen in Nijmegen en omgeving zijn bij deze klachtencommissie aangesloten. De commissie onderzoekt of een klacht gegrond is, rapporteert hierover aan het schoolbestuur en geeft advies over te treffen maatregelen.

Zowel het bestuur als de Regionale Klachtencommissie zijn geen beroepsinstantie ten aanzien van schoolbeoordelingen. Zij hebben geen bevoegdheid om bijvoorbeeld een beoordelingscijfer van een docent of een bevorderingsbeslissing van een docentenvergadering terug te draaien. Zij kunnen alleen toetsen of de procedure correct is verlopen. In de Wet op het Voortgezet Onderwijs is de positie van de docentenvergadering expliciet geregeld.

## **Ernstige klachten en strafbare feiten**

De klachtenregeling is naast klachten van algemene aard ook bedoeld voor klachten op het gebied van seksuele intimidatie en bedreiging (zowel fysiek als psychisch). Wij raden u aan als u signalen, vragen of klachten hebt over dit soort ernstige zaken, direct contact te zoeken met de contactpersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon. Ook als u nog twijfelt, is het goed om hen om advies te vragen. Zij luisteren naar uw vraag of klacht en kunnen u goed informeren en bijstaan bij de vervolgstappen. Indien er sprake is van seksuele intimidatie of bedreiging zal ook de schoolleiding – tenzij zij partij zijn – worden geïnformeerd. Bij andere ernstige klachten die te maken kunnen hebben met strafbare feiten kunt u – desgewenst – contact zoeken met de schoolleiding. Zij hebben er alle begrip voor dat u hen bij een dergelijke zaak rechtstreeks aanspreekt.

De schoolleiding is bij een aantal strafbare feiten – zoals verdenking van seksueel misdrijf – verplicht zelf aangifte te doen bij de politie. Ook moet de schoolleiding bij ernstige klachten de Vertrouwensinspecteur Voortgezet Onderwijs op de hoogte stellen. Deze inspecteur heeft ook een geheimhoudingsplicht.

## **Toetsen, cijfers, examens**

Het geven van cijfers, beoordelingen en het beslissen of een leerling overgaat, is volgens de Wet op het Voortgezet Onderwijs vooral de bevoegdheid van de docenten en de docentenvergadering. Natuurlijk doen zij dit op basis van een professioneel oordeel en in overleg vastgestelde criteria.

De regels rond overgang zijn expliciet door elke school vastgelegd. De schoolleiding en bestuur zien er op toe dat docenten dit volgens de wet en de vastgestelde afspraken doet. Zij hebben geen directe invloed op de beoordeling. Alleen als zij constateren dat de regels bij de beoordeling niet goed zijn toegepast kunnen zij om een nieuw oordeel van de docent en – of docentenvergadering vragen. Scholen kunnen bij onregelmatigheden bij toetsen en het maken van werkstukken sancties opleggen.

Dezelfde Wet op het Voortgezet Onderwijs bepaalt dat iedere school de organisatie en inhoud van de eindexamens schriftelijk vastlegt in een Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA). Eindexamens kennen

een centraal landelijk deel en de zogenaamde schoolexamens die verspreid worden afgenomen. Iedere school heeft een eindexamencommissie, waarvan de rector de voorzitter is. De eindexamencommissie ziet toe op een goed verloop van de eindexamens. De voorzitter kan sancties opleggen aan leerlingen die zich schuldig maken aan onregelmatigheden. Leerlingen en/of hun ouders die klachten hebben over het verloop van het eindexamen kunnen zich tot de voorzitter van de eindexamencommissie richten. Een leerling of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan tegen het besluit van de voorzitter van de eindexamencommissie in beroep gaan als dat besluit tegen de voorschriften ingaat of aantoonbaar onredelijk en onbillijk is. Dit beroep gaat buiten de bestaande klachtenregelingen om en moet worden ingediend bij de Centrale Commissie voor Beroep voor Eindexamens, regio Nijmegen, Postbus 40020, 6504 AA Nijmegen.

## Openheid

Het bestuur besteedt in haar jaarverslag aandacht aan klachten. Het aantal en de aard van de klachten wordt genoemd. Dat doen we om iedereen inzicht te geven en er zelf van te leren.

## De tien gouden regels

1. **Wacht niet te lang** met een vraag of iets dat u dwars zit te bespreken. Leerlingen, ouders, docenten, ondersteunend personeel en vrijwillige medewerkers kunnen dit bespreekbaar maken.
2. In eerste instantie proberen we **het probleem op te lossen waar het ontstaat**.
3. **Bereidt u goed voor** op het gesprek. Neem de tijd, vraag de tijd.
4. Verwoordt uw vraag / klacht zo **duidelijk** mogelijk. Als u een echte klacht heeft maak dan altijd een persoonlijke afspraak en kaart de klacht niet per mail of telefoon aan. Het helpt ook wanneer u zelf hebt nagedacht over mogelijke oplossingen. Vindt u dit echt lastig, laat u dan ondersteunen door onze contactpersoon van de school.
5. **Maak een heldere afspraak** over de vervolgstappen en spreek af op welke termijn u iets terug hoort. **Leg de afspraken** in ieder geval voor uzelf **vast** of vraag uw gesprekspartner de afspraken kort schriftelijk te bevestigen.
6. Degene die u in de meeste gevallen het eerste zult aanspreken is de **docent en / of mentor**. Mocht u er met hem / haar niet uitkomen maak dan een afspraak met de **team/afdelingsleider**. Indien u niet tevreden bent over het overleg met de afdelingsleider dan kunt u naar de **(locatie) directeur** en uiteindelijk naar de **rector** stappen. U mag van ons verwachten dat u bij een vraag of klacht binnen drie werkdagen te woord wordt gestaan.
7. Indien u er met de schoolleiding niet uit komt, kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van de school (De Alliantie Voortgezet Onderwijs). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u een klacht indienen bij de **externe** onafhankelijke regionale klachtencommissie.
8. Indien uw klacht voortvloeit uit **seksuele intimidatie of bedreiging** is het verstandig rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende contactpersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon. Onze externe vertrouwenspersonen zijn jeugdartsen bij de GGD die hiervoor een specifieke opleiding hebben genoten. Deze vragen en klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.
9. De school of het bestuur is bij een aantal **strafbare feiten** – zoals seksueel geweld tegen minderjarigen – verplicht **aangifte** te doen bij de politie. Bij strafbare feiten waarvoor deze verplichting niet geldt, kunt u hulp ontvangen om zelf daarvan aangifte te doen bij de politie. De school is bij ernstiger klachten ook verplicht de vertrouwensinspecteur voortgezet onderwijs te informeren.
10. Indien u niet weet waar u terecht kunt met u vraag of klacht kunt u altijd contact opnemen met de **contactpersoon** van onze school. De contactpersoon ruimt graag tijd voor u in en zal eerst goed naar uw klacht / vraag luisteren en u naar de juiste persoon kunnen verwijzen. De contactpersoon kan u ook alles vertellen over de externe klachtenprocedures.

En tot slot: een beroep tegen het besluit van de voorzitter van de **Eindexamen**commissie van uw school dient u in te dienen bij de **Centrale Commissie voor Beroep voor Eindexamens**, regio Nijmegen.

## **Namen en adressen**

### **Contactpersonen scholen:**

Zie website scholen.

### **Externe vertrouwenspersonen:**

Neem contact op met het secretariaat van de GGD: tel. 088-144 73 30.

Zij zorgen ervoor dat u spoedig wordt gebeld door een vertrouwenspersoon.

### **Regionale Klachtencommissie voor Nijmegen e.o.**

Postbus 40020

6504 AA Nijmegen

### **Inspectie van het Onderwijs**

Telefoon: 0800 -8051 (voor leerlingen en ouders)

Telefoon: 088-6696060 (voor scholen)

[info@owinsp.nl](mailto:info@owinsp.nl) | [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

### **Vertrouwensinspecteurs : 0900 - 1113111**

Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond de school ernstige problemen voordoen op het gebied van:

- (seksuele) intimidatie en misbruik;
- Discriminatie
- Religieus of politiek extremisme
- Lichamelijk of psychisch geweld
- Grove pesterijen

De vertrouwensinspecteur adviseert en informeert. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

### **Centrale Commissie voor Beroep voor Eindexamens, regio Nijmegen**

Postbus 40020

6504 AA Nijmegen