



PCC-klachtenregeling



Stap in jouw toekomst



KLACHTEN-, BEZWAAR- EN BEROEPSPROCEDURES¹ voor leerlingen en ouders

cdo: 2 nov 2020
mr: 18 jan 2021
20 6441b

PCC-Klachtenregeling

Overall waar mensen werken gaan wel eens dingen mis of worden er fouten gemaakt. Ook leerlingen en ouders ervaren soms dat er fouten worden gemaakt binnen het PCC. Dan moet je wel je verhaal kunnen halen. Bestuur en directie van het PCC zullen alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat het er rechtvaardig aan toe gaat op onze school.

Een klacht kan gaan over gedrag, over omgang of over beslissingen. Dit reglement toont je de weg naar de juiste interne en/of externe commissie.

Als het gaat om beslissingen

Veel zaken kunnen worden opgelost door eerst met de betrokken docent, de afdelingsleider of de directeur te gaan praten. Je mentor kan je daar bij helpen.

Voor meningsverschillen die niet op de betreffende vestiging kunnen worden opgelost bijvoorbeeld over een toepassing van het leerlingenstatuut kan de voorzitter van het College van Bestuur worden geraadpleegd.

Als je het toch niet eens bent met de behandeling van je klacht en je bent écht overtuigd van je gelijk, dan kun je terecht bij de externe klachtencommissie. In dit reglement is weergegeven hoe je je tot de commissie kunt wenden.

Als het gaat om ongewenst(e) omgangsvormen/gedrag ((cyber)pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie)

Dan zijn er op iedere vestiging interne contactpersonen (zie de folder 'voel je veilig, ook op school' op de downloadpagina van onze website www.pcc.nu) bij wie jij met je verhaal terecht kunt. Samen met deze contactpersoon kun je besluiten wat je dan het beste kunt doen. Als je wilt dat er verder niets gebeurt, dan gebeurt er niets.

Wil je verdere stappen ondernemen, dan kun je samen met je ouders en eventueel samen met de interne contactpersoon de directeur of het bestuur van de school benaderen. Of je kunt je rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersoon. In dit reglement kun je de juiste contactgegevens vinden.

¹ In verband met de leesbaarheid wordt de mannelijke variant van veel woorden gebruikt; op die plaatsen kan ook de vrouwelijke variant worden gelezen.

De externe vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is niet in dienst van het PCC. Met de externe vertrouwenspersoon kun je vrijuit praten. Uiteraard wordt iedere melding bij de vertrouwenspersoon vertrouwelijk behandeld en wordt er meegedacht over mogelijke oplossingen of vervolgstappen. In voorkomende gevallen begeleidt de vertrouwenspersoon de klager, op diens verzoek, naar de klachtencommissie (zie paragraaf 1). Ook als er tegen jou een klacht wordt ingediend, dan kun je een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Dit is uiteraard een andere persoon dan de vertrouwenspersoon van de klager.

Klachten over examens

Voor klachten over het examen geldt een aparte procedure. In het examenreglement, dat jaarlijks aan de examenkandidaten wordt uitgereikt, zijn daarvoor bepalingen opgenomen.

Leerlingenstatuut

Onze school heeft uiteraard een leerlingenstatuut waarin de rechten en plichten van leerling en school zo goed mogelijk zijn omschreven. De tekst is te vinden op de downloadpagina op www.PCC.nu/download.

Klachten- bezwaar- en beroepsprocedures voor leerlingen en ouders

1. Inleiding

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *De school*: het Petrus Canisius College - afgekort: het PCC
- b. *Adres (externe)* Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag; www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl.
- c. *Klager*: een (ex-)leerling, (een) ouder(s)/ voogd(en)/verzorger(s).
- d. *Leerling*: een leerling ingeschreven in de centrale administratie van het PCC.
- e. *Klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- f. *Interne contactpersoon*: één of meer door de directeur aangewezen personeelsleden bedoeld in paragraaf 2.3.
- g. *Externe vertrouwenspersoon*: een door het College van Bestuur aangezochte externe vertrouwenspersoon, zoals bedoeld in paragraaf 3.1
- h. *Aangeklaagde*: een (ex-)leerling, (een) ouder(s)/ voogd(en)/ verzorger(s) van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de scholengemeenschap, zoals de voorzitter van het College van Bestuur of een lid van de Raad van Toezicht, tegen wie een klacht is ingediend.
- i. *Een schooldag*: een werkdag niet vallend binnen de vakantieperiodes van de school.

1.2 Binnen welke termijn?

Vanaf het moment dat een personeelslid of een lid van de schoolleiding een beslissing heeft genomen en het besluit aan de leerling en/of ouders heeft meegedeeld, heeft de leerling en/of ouders 6 weken de tijd om tegen de genomen beslissing in beroep te gaan conform onderstaande interne of externe procedures.

Een klacht over gedragingen die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan wordt in beginsel niet in behandeling genomen, ook niet door de externe klachtencommissie. Alleen in bijzondere gevallen kan hierop een uitzondering worden gemaakt, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was de klacht in te dienen of eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen.

2. Interne procedures

2.1 Klachten t.a.v. beslissingen met gevolgen voor leerlingen en handhaving van het Leerlingenstatuut

- 2.1.1 Als een leerling² het niet eens is met een beslissing van een personeelslid, dan wendt hij zich eerst tot dat personeelslid en vraagt met redenen omkleed om herziening. Als herziening uitblijft en de leerling blijft het niet eens met de beslissing dan kan hij - opnieuw met redenen omkleed - beroep aantekenen bij de betreffende afdelingsleider of de directeur. De directeur bepaalt of (als dat aan de orde is) sprake is van opschortende werking tot het moment waarop hij een beslissing heeft genomen en wijst op lid 2.1.2 t/m 2.1.6.
- 2.1.2 Als een leerling het niet eens is met een beslissing van de directeur dan kan de leerling - met redenen omkleed - in beroep gaan bij de voorzitter van het College van Bestuur (via het e-mailadres info@pcc.nu). De voorzitter van het College van Bestuur bepaalt of er, als dat aan de orde is, sprake is van opschortende werking tot het moment waarop hij een beslissing heeft genomen.

² Waar leerling staat kan ook gelezen worden: ouder(s)/verzorgers(s)/voogd(en)

- 2.1.3 De uitspraak van het College van Bestuur is bindend, als deze niet strijdig is t.o.v. externe en interne regelgeving. De uitspraak wordt gedateerd, schriftelijk en met redenen omkleed aan partijen bekend gemaakt.
- 2.1.4 De leerling kan zich bij laten staan door een medeleerling, ouder/verzorger/voogd, mentor of andere leraar óf een andere vertrouwenspersoon.
- 2.1.5 Om de drempel om een klacht te kunnen uiten te verlagen en om te bevorderen dat klachten zo deskundig en zorgvuldig mogelijk worden behandeld, heeft de school per vestiging minimaal één interne contactpersoon aangesteld en is er ook een aan de school verbonden externe vertrouwenspersoon met bijzondere deskundigheid.
- 2.1.6 Als de leerling - na het beroep bij het College van Bestuur - het niet eens is met de uitspraak van het College van Bestuur, dan staat het de (meerderjarige) leerling vrij om naar de externe geschillencommissie te gaan. Als de leerling minderjarig is, wordt de klacht ingediend door zijn ouder(s)/verzorgers(s)/voogd(en).
- 2.1.7 De voorzitter van het College van Bestuur of de directeur draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld, onder meer door:
- * een spoedige afhandeling;
 - * het toepassen van hoor en wederhoor;
 - * het maken van een verslag of verslagen;
 - * voor zover van toepassing het wijzen op mogelijke vervolgprocedures.

2.2 Klachten over gedragingen

- 2.2.1 Klachten over gedragingen of het nalaten van gedragingen van de zijde van medeleerlingen, ouder(s)/ verzorger(s)/ voogd(en), personeels-, directie- en bestuursleden van de school, kunnen rechtstreeks op diverse niveaus binnen school worden geuit.
- 2.2.2 Op het formele niveau kan de klager zich wenden tot een van de volgende functionarissen: de mentor, een afdelingsleider, de directeur, een leerlingbegeleider, een van de interne contactpersonen en de aan de school verbonden externe vertrouwenspersoon. De functionarissen anders dan de contactpersonen zorgen ervoor dat de klacht bij de contactpersoon komt (in overleg met de klager). De klager kan ook rechtstreeks een klacht indienen bij de directeur of het College van Bestuur (via het e-mailadres info@pcc.nu) als de directeur partij is.
- 2.2.3 De functionaris - bedoeld in artikel 2.2.2 - gaat éérst en vooral na welke stappen de klager het beste kan nemen. Slechts als het gaat om relatief eenvoudige kwesties, kan de functionaris zelfstandig een bemiddelende rol vervullen. Voor het overige kan deze functionaris, rekening houdend met de zwaarte van de kwestie, verwijzen naar interne instanties (directie, het College van Bestuur) of externe instanties (externe vertrouwenspersoon, vertrouwensinspecteur). Zie ook paragraaf 2.2.2.
- 2.2.4 Als de functionaris - bedoeld in 2.2.2 - vermoedt dat het gaat om zeer zware klachten van seksuele intimidatie en/of agressie en/of geweld en/of discriminatie en/of (cyber)pesten, dan verwijst hij de klager onverwijld door naar de externe vertrouwenspersoon. Zie ook paragraaf 2.2.2.
- 2.2.5 Als de functionaris - bedoeld in 2.2.2 - het redelijke vermoeden heeft van een strafbaar feit op het gebied van seksuele intimidatie, dan dient onverwijld daarvan melding te worden gedaan aan de voorzitter van het College van Bestuur. De voorzitter van het College van Bestuur is verplicht de vertrouwensinspecteur van dat vermoeden op de hoogte te stellen. In overleg met de vertrouwensinspecteur wordt vastgesteld of er voldoende reden is om aangifte te doen bij de politie (art. 3 WVO).
- 2.2.6 Er is sprake van hoor- en wederhoor. Klager en beklagde hebben het recht schriftelijke informatie mondeling toe te lichten. De externe vertrouwenspersoon echter past vanuit haar rol géén hoor of wederhoor toe. Wel kan er op verzoek van de melder een gesprek tussen melder en aangeklaagde georganiseerd worden, met als doel oplossingen te zoeken om de situatie te verbeteren/hertellen.
- 2.2.7 Als de klacht ligt op het terrein van seksuele intimidatie, agressie en/of geweld en/of discriminatie en/of (cyber)pesten (voor zover geen sprake is van het vermoeden van een strafbaar feit op het terrein van seksuele intimidatie, dan immers geldt artikel 2.2.5), kan de klager zich wenden tot een functionaris genoemd in 2.2.2 ter advisering of er stappen worden ondernomen, waarbij gekozen kan worden uit

* inschakeling van de aan de school verbonden externe vertrouwenspersoon;

* inschakeling van de voorzitter van het College van Bestuur.

Als de klager een minderjarige leerling is, geschiedt het proces samen met zijn ouder(s)/verzorgers(s)/voogd(en).

Als de klager zich wendt tot de externe vertrouwenspersoon kan deze advies worden gevraagd of er een klacht wordt ingediend en zo ja bij welke instantie: de externe klachtencommissie of bij de voorzitter van het College van Bestuur.

Als de klager zich wendt tot de voorzitter van het College van Bestuur kan deze advies worden gevraagd of zij samen de externe vertrouwenspersoon inschakelen en/of er een klacht wordt ingediend bij de externe klachtencommissie.

2.3 De interne contactpersonen

2.3.1 Er is op iedere vestiging ten minste één interne contactpersoon (grote vestigingen liefst een man én een vrouw).

2.3.2 De directeur vraagt een of meer personeelsleden de taken van de interne contactpersoon uit te voeren (taakdifferentiatie). Deze personeelsleden dienen het vertrouwen te hebben van leerlingen en personeel (overleggen met de leerlingbegeleider van de desbetreffende vestiging).

2.3.3 De interne contactpersoon heeft tot taak:

- a. het verzorgen van de eerste opvang en het geven van advies aan de leerling (of diens ouder(s)/verzorger(s)/voogd(en)) die geconfronteerd wordt met (seksuele) intimidatie, agressie, geweld of discriminatie en/of (cyber)pesten..
- b. te beoordelen of de klacht doorgesluisd moet worden naar de externe vertrouwenspersoon of anderszins kan worden opgelost;
- c. bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;
- d. de leerling en/of diens ouder(s)/verzorgers(s)/voogd(en) indien gewenst te begeleiden bij het melden van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon;
- e. nazorg aan te bieden aan de desbetreffende leerling als de klacht is afgehandeld;
- f. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten de klager te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie;
- g. het onderhouden van contacten met de klager om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
- h. een bijdrage te leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van advisering op schoolniveau in samenspraak met de externe vertrouwenspersoon;
- i. zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld en (cyber)pesten.

2.3.4 De interne contactpersoon licht zijn directeur in en beiden nemen bij hun werk de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Zij zijn beiden verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in deze hoedanigheid vernemen, tenzij het om een strafbaar feit gaat en de vertrouwenspersoon en de directeur in gewetensnood komen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

2.3.5 De interne contactpersoon

- a. is voor de procedurele uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur.
- b. kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.
- c. kan van zijn taak ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren als contactpersoon.
- d. die van zijn functie ontheven wil worden doet dat door een schriftelijke mededeling aan de directeur en zorgt voor overdracht aan zijn opvolger.

3. Van interne regelingen naar de externe klachtencommissie

In eerste instantie worden alle klachten via de hierboven aangegeven interne procedures afgehandeld. Als het gelet op de aard van de klacht gewenst is, of als interne afhandeling

van een klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op de externe vertrouwenspersoon of de externe klachtencommissie.

3.1 De externe vertrouwenspersoon

- 3.1.1 Er is een externe vertrouwenspersoon aan de school verbonden - na overleg met de medezeggenschapsraad - aangesteld door het College van Bestuur van de school. De GGD Hollands Noorden gevestigd te Alkmaar, telefoonnummer: 088 0100550 levert een vertrouwenspersoon (Inez Ursem en/of Ellen Labree).
- 3.1.2 De externe aan de school verbonden vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt bij klachten aangaande ongewenste omgangsvormen of ongewenst gedrag (pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie). De externe vertrouwenspersoon kan ook het aanspreekpunt voor de aangeklaagde zijn voor het geven van advies en begeleiding van de aangeklaagde. In de overige artikelen kan voor 'klager' ook 'aangeklaagde' worden gelezen.
Als er in dezelfde zaak door twee partijen een beroep wordt gedaan op de vertrouwenspersoon krijgt iedere partij een eigen vertrouwenspersoon toegewezen.
- 3.1.3 De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- 3.1.4 De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 3.1.5 Indien hem slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de externe klachtencommissie of het College van Bestuur.
- 3.1.6 De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
- 3.1.7 De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- 3.1.8 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
- 3.1.9 De externe vertrouwenspersoon beschikt over bevoegdheden, voor zover nodig voor de taakuitvoering als externe vertrouwenspersoon:
- het recht om met personeelsleden, leerlingen, het College van Bestuur en andere betrokkenen van de (onderwijs)instelling gesprekken te voeren;
 - het recht op raadplegen van deskundigen;
 - het recht op toegang tot alle afdelingen van de (onderwijs)instelling;
 - het recht op inzage in relevante documenten;
 - het recht op aanwezigheid tijdens een zitting van de externe klachtencommissie, ter ondersteuning van de klager;
 - het recht om het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent te voeren beleid en te treffen maatregelen inzake preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie en (cyber)pesten.
- 3.1.10 De externe vertrouwenspersoon is voor de procedurele uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.
- 3.1.11 De externe vertrouwenspersoon kan alleen tussentijds uit zijn functie worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren als vertrouwenspersoon.
- 3.1.12 Als de externe vertrouwenspersoon zijn functie beëindigt, zorgt GGD Hollands Noorden voor een opvolger en regelt de overdracht.

3.2 De externe klachten-/geschillencommissie

De Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), gevestigd te Den Haag, is het overkoepelende bestuurlijke orgaan van de verschillende klachten- en geschillencommissies, onder andere voor de (externe) Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs.

Voor de procedure wordt verwezen naar het reglement van de Landelijke Katholieke Klachtencommissie. Dit reglement is te vinden op de website van de GCBO:
www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies

4. Slotbepalingen

- 4.1 Openbaarheid
* Deze regeling is voor iedereen beschikbaar op de downloadpagina van de website van het PCC (www.pcc.nu/download).
* Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- 4.2 Evaluatie
De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door het College van Bestuur, de externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad.
- 4.3 Wijziging van het reglement
Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de medezeggenschapsraad.
- 4.4 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
- 4.5 De regeling treedt in werking op de dag nadat de medezeggenschapsraad heeft ingestemd met de regeling.