

# Klachtenregeling

## **Toepassingsgebied:**

- leerlingen en of hun ouders/verzorgers
- personeelsleden van het Pleysier College
- vrijwilligers die werkzaamheden verrichten voor de school
- personen die anderzijds deel uitmaken van de school

## **Inleiding:**

Het bestuur en directies van het Pleysier College (J.C. Pleysierschool) streven ernaar zoveel mogelijk klachten te voorkomen. Echter, overal waar mensen samenwerken kan iets fout lopen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op onze school worden natuurlijk in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers, het management van de werkeenheden en de algemene directie afgehandeld. Het kan echter voorkomen dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en/of dat de klacht van dien aard is dat een beroep op de klachtenregeling nodig is.

## **Aard van de klacht:**

Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de: begeleiding van leerlingen, schoolresultaten, toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

In het 'Veiligheidsplan' van de school staan procedures inzake ongewenst omgangsvormen als fysiek en verbaal geweld, discriminatie/racisme, seksuele intimidatie en pesten.

## **Ondersteunende personen:**

### De interne contactpersoon

Om de klachtenregeling zo toegankelijk mogelijk te kunnen laten verlopen heeft elke werkeenheden van het Pleysier College tenminste 1 interne contactpersoon. Het bevoegd gezag benoemt de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een door het bevoegd gezag ingestelde benoemingsadviescommissie.

De interne contactpersoon maakt geen onderdeel uit van het management van de desbetreffende werkeenheden en neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding. De contactpersoon gaat niet zelf aan de slag maar:

- fungeert als eerste aanspreekpunt bij klachten of mogelijke klachten
- verstrekt desgevraagd de nodige informatie (loketfunctie)
- verwijst indien nodig naar de externe vertrouwenspersoon

### De externe vertrouwenspersoon

maakt geen deel uit van het Pleysier College en werkt voor de hele school. De externe vertrouwenspersoon wordt door het bevoegd gezag benoemd. De benoeming vindt plaats op voorstel van een door het bevoegd gezag ingestelde benoemingsadviescommissie. Hij of zij neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding. De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Na te gaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt
- Na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht
- De klager procedurele ondersteuning te verlenen
- De klager desgewenst bijstand te verlenen bij het indienen van een klacht
- De klager desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie
- De klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in opvang en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen
- Jaarlijks schriftelijk verslag uit te brengen van de werkzaamheden aan het bevoegd gezag

Een belangrijk deel van de taken van de contactpersonen en de vertrouwenspersoon ligt in de preventieve sfeer.

Namen en telefoongegevens van contactpersonen en de vertrouwenspersoon staan in de schoolgids en op de website [www.pleysier.nl](http://www.pleysier.nl).

### **Landelijke klachtencommissie:**

Indien een klacht niet door bemiddeling kan worden afgehandeld kan de externe vertrouwenspersoon de klager verwijzen naar de Landelijke Klachtencommissie waar de school zich bij heeft aangesloten. Het Pleysier College is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs. Het adres staat op de website en is in de schoolgids te vinden.

Deze klachtencommissie zal de klacht in behandeling nemen volgens het protocol zoals is vastgelegd in het Klachtenregeling

De klachtencommissie zal een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht en indien nodig het bevoegd gezag adviseren over de te nemen maatregelen.

De Klachtenregeling verkrijgbaar op de website en bij het bestuurssecretariaat op het Service Bureau.