

# KLACHTEN OP SCHOOL

## KLACHTEN OP SCHOOL

Soms gebeuren er dingen op school waar ouders, leerlingen of personeelsleden het niet mee eens zijn of zich niet prettig bij voelen. Dat kan een reden zijn om een klacht in te dienen. Een klacht kan gaan over beslissingen of het gedrag van medeleerlingen, docenten, de schoolleiding of het schoolbestuur.

Het is goed te weten wat op de school en bij ons bestuur de afspraken, regels en rechten zijn.

Elke school heeft daarvoor meerdere regelingen die beschikbaar zijn op de website onder de noemer Klacht.

Iedere klacht nemen wij serieus. Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich gehoord voelt en dat we samen ons onderwijs beter maken. In deze folder leest u welke stappen u kunt zetten bij het indienen van een klacht.

## KLACHTEN LOS JE IN DE EERSTE PLAATS OP SCHOOL OP

Klachten los je op daar waar ze ontstaan.

Ons uitgangspunt is daarom dat je klachten eerst op school probeert op te lossen. Ouders, leerlingen en personeelsleden klagen meestal 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.

## CONTACTGEGEVENS

Alle contactgegevens van de in deze folder genoemde personen vindt u op de website van school onder de kop klacht:

[www.lodewijkcollege.nl](http://www.lodewijkcollege.nl)

[www.zwincollege.nl](http://www.zwincollege.nl)

[www.reynaert.nl](http://www.reynaert.nl)

[www.praktijkschoolhulst.nl](http://www.praktijkschoolhulst.nl)

## TIEN ADVIEZEN

**1.**

**Wacht niet te lang om een vraag of iets dat u dwars zit te bespreken**

Leerlingen, ouders, docenten, ondersteunend personeel en vrijwillige medewerkers kunnen dit bespreekbaar maken.

**2.**

**Probeer het probleem op te lossen waar het ontstaat**

**3.**

### **Bereid u goed voor op het gesprek**

Neem de tijd, vraag de tijd.

**5.**

### **Maak een duidelijke afspraak over de vervolgstappen**

Spreek af wanneer u iets terug hoort. Schrijf de afspraken op of vraag de persoon met wie u spreekt om u een brief/e-mail te sturen met de afspraken.

**7.**

### **Komt u er op school niet uit? Dan naar bestuur**

Als u er met de schoolleiding niet uit komt, kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van de school (Stichting Voortgezet Onderwijs Zeeuws-Vlaanderen). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u een klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie bijzonder onderwijs.

**9.**

### **Interne contactpersoon beschikbaar voor hulp**

Als u niet weet waar u terecht kunt met uw vraag of klacht kunt u altijd contact opnemen met de interne contactpersoon van school.

De naam van deze persoon vindt u op de website.

De contactpersoon ruikt graag tijd voor u in en zal eerst goed naar uw klacht/vraag luisteren en u naar de juiste persoon kunnen verwijzen.

De interne contactpersoon kan u ook alles vertellen over de externe klachtenprocedures.

**4.**

### **Verwoord uw vraag / klacht zo duidelijk mogelijk**

Maak een persoonlijke afspraak en bespreek de klacht niet per mail of telefoon. Het helpt ook wanneer u zelf hebt nagedacht over mogelijke oplossingen. Vindt u dit echt lastig, laat u dan ondersteunen door onze interne contactpersoon van de school.

**6.**

### **Spreek de juiste persoon aan**

De persoon die u meestal spreekt is de docent en/of mentor. Mocht u er met hem/haar niet uitkomen maak dan een afspraak met de teamleider.

Als u niet tevreden bent over het overleg met de teamleider, dan kunt u naar de (locatie) directeur en uiteindelijk naar de rector stappen. U mag van ons verwachten dat we u bij een vraag of klacht binnen drie werkdagen te woord staan.

**8.**

### **Spreek bij seksuele intimidatie of bedreiging vertrouwenspersonen aan**

Als uw klacht voortvloeit uit seksuele intimidatie of bedreiging is het verstandig rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende interne contactpersoon van de school of met de externe vertrouwenspersoon. Uw vragen en klachten worden door hen strikt vertrouwelijk behandeld.

**10.**

### **Klachten over examens? Apart examenreglement**

Voor klachten over examens geldt een aparte regeling die vermeld staat in het examenreglement. Het examenreglement kunt u onder die naam vinden op de site van de school.

## GOED OM TE WETEN

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 aangifte te doen bij de politie. De school is bij ernstige klachten ook verplicht de vertrouwensinspecteur voortgezet onderwijs te informeren.

De namen en contactgegevens van de interne contactpersoon, externe vertrouwenspersonen, schoolleiding, bestuur en regionale klachtencommissie zijn te vinden op de websites van onze scholen onder de noemer Klacht.

Alle scholen van VO Zeeuws-Vlaanderen zijn bij de Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs aangesloten. Zie: [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl). Deze commissie onderzoekt of een klacht gegrond is, rapporteert hierover aan het schoolbestuur en geeft advies over wat de school zou moeten doen. Het bestuur en de landelijke klachtencommissie gaan niet over klachten over schoolbeoordelingen. Zij hebben bijvoorbeeld geen bevoegdheid en mogen dus niet een beoordelingscijfer van een docent of een bevorderingsbeslissing van een docentenvergadering terug draaien. Zij kunnen alleen kijken en toetsen of de procedure juist is verlopen. In de Wet op het Voortgezet Onderwijs is de positie van de docentenvergadering expliciet geregeld.

## BIJZONDERHEDEN BIJ TOETSEN, CIJFERS EN 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 over het overgaan naar de volgende klas zijn door elke school vastgelegd en terug te vinden op de website van de school. De schoolleiding en bestuur letten op dat docenten beoordelingen volgens de wet en de vastgestelde afspraken doen. De schoolleiding en het bestuur hebben geen directe invloed op de beoordeling. Alleen als zij merken dat de regels bij de beoordeling niet goed zijn gevolgd, kunnen zij vragen of er opnieuw beoordeeld kan worden door de docent en/of docentenvergadering. 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 schoolexamens schriftelijk vastlegt in een Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA). Examens kennen een centraal landelijk deel en schoolexamens die door het hele schooljaar worden afgenomen.

## EINDEXAMENCOMMISSIE

Iedere school heeft een eindexamencommissie.

De eindexamencommissie let op dat alles goed is geregeld voor de eindexamens. De voorzitter kan maatregelen nemen als leerlingen 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. In de klachtenregeling staat beschreven welke stappen dan vervolgens gezet kunnen worden.

## 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.

