

Klachtenprocedure

N.B. In deze tekst kan contactpersoon ook gelezen worden als vertrouwenspersoon.

Omgaan met klachten – klachtenregeling

Op school kunnen soms onduidelijkheden, misverstanden of ongemakken ontstaan tussen ouders, leerlingen, medewerkers, de schoolleiding of andere bij de school betrokken personen. Het is in zulke omstandigheden de bedoeling dat de betrokkenen, bijvoorbeeld door met elkaar in gesprek te gaan, zelf tot een oplossing komen. Meestal gaat dat naar tevredenheid.

Soms is een situatie of meningsverschil zodanig dat iemand een klacht hierover wil indienen. Daarvoor is een klachtenregeling opgesteld die te vinden is op de website van de school en op <https://www.pcouwillibrord.nl/organisatie/klachten-klokkenluidersregeling>

Als u een klacht heeft

Bij een klacht is het de bedoeling dat u eerst contact zoekt met degene tegen wie de klacht is gericht. Als deze mogelijkheid niet toereikend is, of als afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden of door de aard van de klacht, dan kunt u de klacht indienen bij de leidinggevende van de betrokkene(n) of bij de directeur/rector.

Als een klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u de klacht indienen bij het bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie.

Contactpersonen op de school

Onze school heeft contactpersonen voor de klachtenregeling. Het is altijd mogelijk om de contactpersoon te benaderen. De contactpersoon heeft onder meer tot taak:

- beschikbaar te zijn bij meldingen, klachten of vragen over de klachtenregeling;
- eenvoudige meldingen of klachten af te handelen;
- u, indien nodig, in contact te brengen met degene die de klacht kan wegnemen;
- u, indien nodig, door te verwijzen, bijvoorbeeld naar de directeur.

De contactpersonen van onze school zijn:

Locatie Wevelaan Mevr Antoinette Spelbos, p/a Wevelaan 2, 3571 XS Utrecht
Locatie Regentesselaan Mevr. Gina Spits, p/a Regentesselaan 70, 3571 CG Utrecht

Externe vertrouwenspersonen

PCOU Willibrord heeft twee externe vertrouwenspersonen. Zij zijn niet verbonden aan de organisatie. De externe vertrouwenspersoon heeft onder meer tot taak, als u een klacht heeft:

- om na te gaan hoe een oplossing voor uw klacht kan worden bereikt;
- om u te adviseren en indien noodzakelijk of gewenst te verwijzen;
- om na te gaan of wat er is gebeurd aanleiding is tot het indienen van een formele klacht;
- om u, indien nodig, te begeleiden bij een klachtenprocedure.

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen zijn te vinden op <https://www.pcouwillibrord.nl/organisatie/klachten-klokkenluidersregeling>.

Adressen en contactgegevens

College van bestuur PCOU Willibrord
Postbus 9419
3506 GK Utrecht
bestuur@pcouwillibrord.nl
030-2723123

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH DEN HAAG
info@gco.nl

Vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt leerlingen, docenten, ouders en andere betrokkenen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld. Bij een vermoeden van seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Ook voor vragen of meldingen over discriminatie en radicalisering kunt u terecht bij de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur is alleen voor vertrouwenskwesaties en klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld.