

## **KLACHTENREGELING KIND EN ONDERWIJS ROTTERDAM**

De meeste probleemsituaties binnen onze scholen lossen we op in goed overleg tussen leerlingen, ouders en leerkrachten (en/of overig personeel). Indien dat echter, gelet op de aard van de probleemsituatie, niet mogelijk is of indien de afhandeling van een probleem dat zich op school voordoet, niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van Kind en Onderwijs Rotterdam.

Een klacht definiëren we als uiting van ontevredenheid over een gerealiseerde oplossing en/of het oplossingsproces. Een belangrijk doel bij het indienen van een klacht is om herhaling te voorkomen.

Scholen kunnen te maken krijgen met uiteenlopende klachten. Ze kunnen gaan over organisatorische maatregelen (o.a. lesrooster, gebouw, schoonmaak), onderwijskundige maatregelen (o.a. strafmaatregelen, didactiek), of over ongewenst gedrag (o.a. pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie of geweld). Wij gaan er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten of verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groepsleerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen. Zowel de scholen als het bestuur spannen zich in om een veilig (school-) klimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de organisatie te creëren. Dit is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze scholen/organisatie betrokken zijn; personeel, ouders én leerlingen van Kind en Onderwijs Rotterdam. Uitgangspunt hierbij is, dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan. Wanneer sprake is van grensoverschrijdend gedrag naar of tussen leerlingen zal hiervan altijd melding worden gedaan bij het college van bestuur (CvB). Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan worden langs die lijn afgehandeld.

### **De stappenprocedure in het kort:**

- Stap 1 : U probeert de probleemsituatie op school op te lossen met de leerkracht en/of de directie;
- Stap 2 : Wanneer het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost kunt u een klacht indienen middels de klachtenregeling. U kunt zich hierbij laten adviseren door de contactpersoon van de school;
- Stap 3: : U dient uw klacht in bij het bestuur van de stichting (dit kan telefonisch of schriftelijk);
- Stap 4 : U dient uw klacht in bij de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

### **Contactpersoon**

Indien u in vertrouwen wilt spreken over een klacht, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school. De contactpersoon heeft als opdracht om u te informeren over de beschikbare en meest geschikte route om de klacht af te kunnen handelen. De naam van onze contactpersoon is Rowena Singh. U kunt haar bereiken via het telefoonnummer van de school 010 466 1551.

### **Formele procedure**

Het indienen van een klacht bij het schoolbestuur kan telefonisch of schriftelijk.

Voor het telefonisch indienen van een klacht kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de stichting, Dhr. K. Schouten. Hij is telefonisch bereikbaar via nummer: 010 – 4125101.

Wanneer u vindt dat hij de klacht niet goed heeft opgelost of (direct) een schriftelijke klacht in wilt dienen, dan kan dit bij het college van bestuur of bij de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs:

### **Schoolbestuur**

VERTROUWELIJK  
Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam  
t.a.v. de heer R. van den Berg  
Voorzitter College van Bestuur  
Postbus 22009  
3003 DA Rotterdam

### **Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)**

**Bezoekadres**

Gebouw Tauro  
Koninginnegracht 19  
2514 AB Den Haag

**Postadres**

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)  
[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

**Mediation**

Wanneer er een klacht wordt ingediend bij de Commissie, kan de secretaris interveniëren door de mogelijkheid van mediation aan te bieden. Als alle partijen instemmen met mediation, vindt er doorverwijzing plaats naar de vaste, geregistreerde mediators van GCBO, die volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland werken. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst is de mediation voltooid en wordt de klacht ingetrokken. Als de mediation niet is gelukt, kan de klacht alsnog door de Commissie in behandeling worden genomen.

Wanneer besloten wordt de klacht via de klachtencommissie af te handelen, dan onderzoekt de geschillencommissie de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De commissie brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Het doel van de klachtenregeling is te komen tot een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat) en het schoolbestuur. Het klachtrecht heeft tevens een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen. Door het gebruik van de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de scholen signalen die gebruikt worden bij het verbeteren van het onderwijs en de veiligheid op de scholen.