



Klachtenregeling PCSV

Een klacht is een kans

De PCSV hecht aan een goede hantering van de klachtenregeling en een goede toegankelijkheid voor personen die onvrede ervaren. De PCSV ziet een klacht als een kans om de organisatie verder te verbeteren of om duidelijk te maken waar onze grenzen liggen. Daarom zullen we in eerste instantie dit intern proberen op te lossen.

Communicatie

Ondanks intensieve communicatie met leerlingen, ouders, medewerkers, directie, stagiaires, kan er onvrede ontstaan. Problemen dienen bij voorkeur op de juiste plek en zo mogelijk laagdrempelig opgelost te worden. Dat kan vaak in goede samenspraak tussen ouder en leerkracht. PCSV hecht eraan dat zoveel mogelijk de normale wegen bewandeld worden om in goed overleg misverstanden of ongenoegen weg te nemen.

Interne contactpersoon

Binnen onze scholen treden de interne contactpersonen op als onafhankelijk aanspreekpunt. Zij zijn onafhankelijk en bespreken met u de mogelijke vervolgstappen. Vanuit het vertrouwen dat zij geniet, geeft ze ondersteuning om de zorgvuldigheid in de procedure te bewaken. De contactpersoon wordt niet inhoudelijk betrokken bij het probleem, omdat die rol eventueel is weggelegd voor de directeur. Maar ook dan blijft de contactpersoon wel de zorgvuldigheid rond de gang van zaken bewaken. Zij bespreekt met u de mogelijkheid om de externe vertrouwenspersoon in te schakelen en begeleidt dit proces.

Externe vertrouwenspersoon

Het bestuur van de PCSV heeft een functionaris van de GGD als externe vertrouwenspersoon aangesteld. De externe vertrouwenspersoon gaat inhoudelijk op de klacht in en gaat na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden of dat er een klacht bij de landelijke klachtencommissie moet worden ingediend. In de schoolgids staat meer informatie over de rol van de externe vertrouwenspersoon en de geheimhouding die deze persoon geniet.

De externe vertrouwenspersoon voor onze school is te bereiken via de GGD Hollands Midden: Secretariaat PZJ, telefoon 088 308 3342, e-mail: externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl.

Landelijke klachtencommissie

De PCSV heeft zich aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie Protestants Christelijk Onderwijs, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, telefoon: 070-3861697.

Het secretariaat van de klachtencommissie is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.30 tot 15.00uur.

Nadere informatie

De totale PCSV- klachtenregeling, compleet met een klachtenformulier staat op de website van de PCSV beschreven. Ook is verdere informatie te vinden op: www.gcbo.nl (geschillencommissie bijzonder onderwijs).

Centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs

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 vertrouwenskwesies tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900-1113111.

NB: Dit document wordt jaarlijks beoordeeld en zo nodig geactualiseerd.

Datum laatste beoordeling: september 2025