



## **De Klachtenregeling uitvoering Rotterdamse Plaatsingswijzer 2017-2018**

### **1 Begripsomschrijvingen**

#### Wie kan een klacht indienen (klager)?

1. een ouder/verzorger van een leerling die in het betreffende jaar de overstap maakt van het primair naar het voortgezet onderwijs binnen (de regio) Rotterdam ;
2. een medewerker en/of vertegenwoordigervan een Rotterdamse school voor primair of voortgezet onderwijs, of van een school voor primair of voortgezet onderwijs binnen de regio van Koers VO die met FOKOR schriftelijk is overeengekomen dat de school zich houdt aan de Rotterdamse plaatsingswijzer.

#### Rotterdamse Plaatsingswijzer:

De door de leden van FOKOR vastgestelde Rotterdamse plaatsingswijzer voor een bepaald schooljaar.

#### Tegen wie is de klacht gericht (verweerder)?

Tegen een vertegenwoordiger van een schoolbestuur voor primair en voortgezet onderwijs in het werkingsgebied van de Rotterdamse Plaatsingswijzer.

#### Wie behandelt de klacht?

De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie Rotterdamse Plaatsingswijzer.

### **2 Grenzen van het werkteerrein van de klachtencommissie Rotterdamse Plaatsingswijzer**

#### Waarover kunnen klachten worden ingediend?

De klachtencommissie Rotterdamse Plaatsingswijzer onderzoekt uitsluitend klachten over het gedrag en of nalaten van een basisschool, een school voor voortgezet onderwijs of een schoolbestuur, in het kader van de uitvoering van de Rotterdamse Plaatsingswijzer voor een bepaald schooljaar.

#### Waarover kunnen géén klachten worden ingediend?

De klachtencommissie Rotterdamse Plaatsingswijzer behandelt geen klachten over de inhoud van het basisschooladvies en de inhoud van het OKR en geen klachten over het toelatingsbesluit van de school voor het voortgezet onderwijs.

### **3 Inhoud van de klacht**

In de klacht beschrijft de klager de gedraging/het nalaten waarover hij een oordeel van de klachtencommissie vraagt. Tevens formuleert de klager op welke manier een oplossing voor zijn klacht zou kunnen worden gevonden.



#### **4 Procedure van de klacht**

##### Hoe wordt de klacht ingediend?

Een klager vult het klachtenformulier Rotterdamse Plaatsingswijzer volledig in. Het formulier kan worden gedownload van de website van FOKOR ([www.fokor.nl](http://www.fokor.nl)). Het ingevulde formulier wordt gemaïld naar [klachtencommissie@fokor.nl](mailto:klachtencommissie@fokor.nl). De klacht kan ook per post worden verzonden: FOKOR, Postbus 23058, 3001 KB Rotterdam.

##### Wanneer kunnen klachten worden ingediend?

Klachten kunnen worden ingediend t/m uiterlijk één week na de toelatingsuitslag van de laatste plaatsingsperiode van de tweede ronde.

Klachten met betrekking tot een plaatsingsperiode in ronde 1, die uiterlijk één week na de toelatingsuitslag van de betreffende plaatsingsperiode ingediend zijn, zullen door de klachtencommissie in behandeling worden genomen met als doel het oordeel uit te spreken voordat de aanmeldperiode van ronde 2 plaats vindt.

##### Wanneer wordt een klacht in behandeling genomen?

Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op een organisatie, persoon of gebeurtenis waarover de klachtencommissie Rotterdamse Plaatsingswijzer bevoegd is te oordelen.

De uitvoering van de plaatsingswijzer beperkt zich tot scholen die de Rotterdamse Plaatsingswijzer gebruiken. Een ouder, verzorger, medewerker en/of vertegenwoordiger van een school(bestuur) die de Rotterdamse Plaatsingswijzer niet gebruikt kan wel een klacht indienen over het gedrag of nalaten van een school(bestuur) die de Rotterdamse Plaatsingswijzer wel gebruikt. Klachten over het gedrag of nalaten van een school(bestuur) die niet binnen Rotterdam is gevestigd, worden alleen in behandeling genomen als het een school(bestuur) binnen de regio Rotterdam (regio Koers VO) betreft die met FOKOR schriftelijk is overeengekomen de Rotterdamse Plaatsingswijzer toe te passen.

Indien een schoolbestuur vestigingen in verschillende woonplaatsen heeft, dan is de plaatsingswijzer en de klachtenregeling alleen voor de Rotterdamse vestigingen van toepassing (tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met FOKOR).

##### Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Klachten worden niet in behandelingen genomen, indien:

- het algemene klachten betreft over de inhoudelijke afspraken zoals in de Rotterdamse Plaatsingswijzer omschreven staan. De klachtencommissie behandelt een klachten over de inhoud van het basisschooladvies en de inhoud van het OKR (onderwijskundig rapport) en geen klachten over de inhoud van het toelatingsbesluit van de school voor voortgezet onderwijs.
- de klacht geen betrekking heeft op een organisatie, persoon of gebeurtenis waarover de klachtencommissie Rotterdamse Plaatsingswijzer bevoegd is te oordelen.
- de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
- de klacht al eerder door de klachtencommissie Rotterdamse Plaatsingswijzer is beoordeeld en geen nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- de klacht onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig is of verwoord op een wijze, die in strijd is



## Federatie van Onderwijskoepelorganisaties en Openbaar Onderwijs Rotterdam

met de gebruikelijke normen en waarden. In dit geval wordt de klager de gelegenheid geboden binnen enkele dagen zijn klacht te verduidelijken en/of te herformuleren, opdat die wel in overeenstemming is met het respect dat alle bij het onderwijs betrokken partijen voor elkaar dienen op te brengen.

- De klacht later dan een week na de toelatingsuitslag van de laatste plaatsingsperiode is ingediend. De data van de rondes, met daarbinnen de aanmeldperiode en plaatsingsperiodes, worden jaarlijks opgenomen in de klachtenregeling zodra de Rotterdamse Plaatsingswijzer voor het betreffende schooljaar definitief is vastgesteld.

### Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

## **5 Wat gebeurt er na ontvangst van de klacht?**

### Als een klacht is ontvangen:

- ontvangt de klager per e-mail of per post een ontvangstbevestiging met daarbij als bijlagen de klachtenregeling Rotterdamse Plaatsingswijzer en informatie over de samenstelling van de klachtencommissie.
- onderzoekt de secretaris of de klacht in behandeling zal worden genomen (ontvankelijk is).
- Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt deze niet in behandeling genomen. De klager wordt daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht. Een eventueel per post ontvangen klacht wordt geretourneerd; een klacht die per email is ontvangen wordt vernietigd.
- Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt deze in behandeling genomen. De voorzitter van de klachtencommissie zal in eerste instantie onderzoeken of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Indien de klager daar geen prijs op stelt, kan de klacht meteen door de klachtencommissie worden behandeld.
- Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de aard van de klacht dit toelaat kan de klachtencommissie de klacht schriftelijk afhandelen. De klacht kan:
  - gegrond worden verklaard (de klager wordt in het gelijk gesteld);
  - niet gegrond worden verklaard (de klager wordt niet in het gelijk gesteld);
  - gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden verklaard.
- Indien de klager besluit de klacht in te trekken, worden het klachtformulier en de betrokken bescheiden geretourneerd of vernietigd.

### Als een klacht niet ontvankelijk is:

Indien de voorzitter van de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht die wordt ingediend betrekking heeft op de inhoud van het toelatingsbesluit van de school voor voortgezet onderwijs of over de inhoud van het basisschooladvies en/of de inhoud van het OKR, wordt de klacht – indien de klager daarmee instemt - ter behandeling doorgezonden naar het bestuur van de betreffende school. De klager wordt tevens gewezen op de klachtenprocedure van het betreffende bestuur/ de school en op de landelijke klachtencommissies onderwijs en/of de geschillencommissie passend onderwijs.



## **6 Verweer/Hoorzitting**

Degene over wie geklaagd wordt (verweerder) krijgt de gelegenheid via een verweerschrift de klachtencommissie te informeren over diens standpunt ten opzichte van de klacht. Klager en verweerder worden zo nodig uitgenodigd om hun standpunt mondeling aan de klachtencommissie toe te lichten.

## **7 Oordeel van de commissie**

Het oordeel van de klachtencommissie heeft de status van een bindend advies. De klachtencommissie kan indien nodig de klager wijzen op de klachtenprocedure van het betreffende schoolbestuur of school en op de landelijke klachtencommissies onderwijs en/of de geschillencommissie passend onderwijs. Als de klacht over een plaatsingsperiode later dan een week na sluiting van de betreffende ronde is ontvangen, kan de klachtencommissie in principe geen uitspraak doen voorafgaand aan de volgende ronde. Indien de klacht de laatste plaatsingsperiode dan wel een generieke klacht betreft is het doel deze voor de zomervakantie van het betreffende schooljaar af te ronden. Is bovenstaande niet mogelijk, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.

## **8 Terugkoppeling vanuit bestuur**

Het betrokken schoolbestuur laat binnen vier weken na de uitspraak aan de klachtencommissie weten wat met het bindend advies is gebeurd.

## **9 Verantwoording afleggen**

De klachtencommissie legt jaarlijks verantwoording af aan de leden van FOKOR over het aantal binnengekomen en behandelde klachten, over de aard van de klachten, de daaraan gekoppelde uitspraken van de klachtencommissie en over wat met de klachten is gedaan. Anonimiteit wordt daarbij gewaarborgd.