

Klachtenprocedure (contactpersoon / vertrouwenspersonen)

Leerlingen, ouders, personeel en alle anderen die op onze scholen aanwezig zijn, moeten zich veilig kunnen voelen. De scholen doen er veel aan om hiervoor te zorgen. Zo proberen zij een prettige sfeer te creëren, willen zij de organisatie soepel laten verlopen en streven zij er naar beslissingen wel overwogen te nemen. Toch gaat er wel eens iets mis. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aan gaat is het wel altijd vervelend.

Als u een klacht heeft over de gang van zaken op een van onze scholen kunt u de volgende stappen zetten:

1. U kunt de klacht in eerste instantie het beste melden aan de school: aan de groepsleerkracht of de directeur, of aan allebei.
2. Als het overleg met de school geen oplossing geeft, dan kunt u met het bevoegd gezag (in ons geval Stichting Op Kop gaan praten, Op Kop is bereikbaar op tel. 0521-362520.
3. Vervolgens kunt u de klachtencommissie inschakelen. De scholen zijn aangesloten bij de "Landelijke Klachtencommissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs". De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, onder wie een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag of van het team van de school. Scholen zijn verplicht alle ouders te informeren over hun klachtenregeling. U kunt van de directeur van de school een kopie krijgen van de klachtenregeling. Bij de behandeling van een klacht kunt u zich door een ander laten bijstaan of vertegenwoordigen. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Op de klacht moet binnen vier weken worden gereageerd. Het adres van de Landelijke Klachtencommissie is Postbus 162, 3440 AD Woerden. Tel. 0348-405245.
4. Tot slot zijn er ook nog speciale vertrouwensinspecteurs voor klachten over seksuele intimidatie binnen het basisonderwijs. Het telefoonnummer van de vertrouwensinspecteur is 0900-1113111 (bereikbaar tijdens kantooruren).

Soms vinden ouders, leerlingen en personeelsleden het prettig als ze eerst vertrouwelijk kunnen praten met iemand van de school, zonder dat meteen een officiële klacht wordt ingediend. Eén van de medewerkers van onze school is daarom aangesteld als schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon is niet bevoegd om te helpen bij het oplossen van uw klacht, maar kan wel uw klacht aanhoren en advies geven over de vervolgpcedure.

De schoolcontactpersoon kan u (indien u dat wenst) verwijzen naar de regionale vertrouwenspersonen. Deze vertrouwenspersonen begeleiden u dan verder bij de behandeling van de klacht. Deze vertrouwenspersonen zijn zowel telefonisch als schriftelijk te bereiken:

-voor onderwijskundige zaken:

Mw.drs. J.P.M. Snoek-Voorendt

(medewerkster IJSSELGROEP)

De Esch 1a, 7783 CG Gramsbergen

Tel. 0524-563622

-voor medische zaken:

Op dit moment geen vertrouwenspersoon beschikbaar

-voor personele zaken:

Arbodienst Ardyn

tel. 050-5242854 (alleen voor personeelsleden)

Juli 2011