

C.B.S. "Groen van Prinsterer"

Klachtenregeling



christelijke basisschool
groen van prinsterer

Klachtenregeling

Schoolbesturen zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling vast te stellen waarin staat hoe klachten in de school worden afgehandeld. Deze regeling is bedoeld voor klachten die betrekking hebben op de begeleiding en beoordeling van leerlingen, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen. Door een goede (interne en externe) klachtenregeling proberen we als school op een snelle en eenvoudige wijze signalen te ontvangen die ons kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. De klachtenregeling is te vinden op de website van de school.

De interne procedure

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school worden in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding afgehandeld. De normale procedure verloopt daarbij als volgt:

1. In eerste instantie vindt een gesprek plaats tussen de direct betrokkenen: ouders, leerkracht en soms leerling(en).
2. Indien gewenst kan de directeur of adjunct-directeur hierbij betrokken worden. Meestal gebeurt dit alleen als eerstgenoemde personen onderling niet tot een oplossing komen.
3. In derde instantie kan de klacht voorgelegd worden aan het toezichthoudend bestuur.

De externe procedure

Er zijn situaties denkbaar waarin, gelet op de aard van de klacht, de interne procedure niet mogelijk is. Het kan ook zijn dat een klacht in de interne procedure niet naar tevredenheid is afgehandeld. In deze gevallen kan men een beroep doen op de externe klachtenregeling. De klacht wordt dan, na bemiddeling door de vertrouwenspersoon van de school, aangemeld bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie geeft een zwaarwegend advies aan het bestuur over de gegrondheid van de klacht. Het bestuur heeft, met instemming van MR en team, de externe klachtenprocedure als volgt geregeld:

1. In de school is een intern contactpersoon die als taak heeft om de klager te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon. De contactpersoon zorgt, indien gewenst, voor de eerste opvang van de klager, maar behandelt de klacht niet inhoudelijk. Op onze school is mw. Carla Koster de contactpersoon (carlakoster@degroenvanprinsterer.nl)

2. De vertrouwenspersoon fungeert als onafhankelijk aanspreekpunt voor klachten. De belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is de opvang en begeleiding van de klager. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien gewenst, begeleidt zij de klager bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Klagers kunnen ofwel via de interne contactpersoon ofwel rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersonen: mevrouw Angela Groen en de heer Hans van Holland, beiden werkzaam bij de CED-Groep. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer 010 40 71 993 of evp@cedgroep.nl.

3. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag naar aanleiding van de bevindingen. De commissie verzamelt daartoe informatie bij alle betrokken partijen.

4. Onze school is aangesloten bij de onafhankelijke landelijke klachtencommissie die is ingesteld door de besturenorganisatie Verus.

5. Bij seksueel misbruik kan direct contact worden opgenomen met het meldpunt vertrouwensinspectie, telefoon 0900 111 3 111. De inspecteur is bereikbaar tijdens kantooruren. De klachtenregeling van de 'Groen van Prinsterer' volgt de model klachtenregeling zoals die is opgesteld door de besturenorganisaties en de VNG.