

## Algemene klachtenprocedure

Als ouders bezwaren of klachten hebben, moeten zij niet aarzelen deze door te geven. De school zal de klacht of het bezwaar serieus nemen.

### **Bezwaren:** de gang van zaken

Een bezwaar heeft altijd betrekking op de vastgestelde gang van zaken op school, zoals de schooltijden of de planning en de vormgeving van het onderwijs. Zulke bezwaren kunnen ouders inbrengen bij de directeur van de school.

### *Klachten:* de gang van zaken

Aspect	Stappen	Actie	Termijn
Ouders hebben een klacht over de behandeling van hun kind door een leerkracht.	Stap 1 Stap 2  Stap 3  Stap 4 Stap 5  Stap 6  Stap 7	Bespreek de klacht met de klassenleerkracht. Leidt dit niet tot een goed resultaat, neem contact op met de directeur. Zijn beide acties niet succesvol, neem contact op met de algemeen directeur. De algemeen directeur biedt de mogelijkheid tot mediation. Als mediation geen optie is of geen oplossing biedt, dan wordt de algemeen directeur bij de klacht betrokken.  Leidt dit (hoor en wederhoor)gesprek niet tot een oplossing, dan stellen we voor contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.  Indien dit niet tot een oplossing leidt, dan contact opnemen met de klachtencommissie.	Er volgt een mededeling naar klager en aangeklaagde binnen 5 werkdagen.  Binnen 4 weken na ontvangst klacht vindt er een gesprek plaats met de algemeen directeur.  Binnen 4 weken na hoorzitting volgt advies naar bevoegd gezag. Binnen 4 weken neemt bevoegd gezag een besluit.
Ouders hebben een klacht over de directie.	Stap 1 Stap 2  Stap 3 Stap 4	Bespreek de klacht met de directeur. Leidt dit niet tot een goed resultaat, neem contact op met de algemeen directeur.  De algemeen directeur biedt de mogelijkheid tot mediation. Als mediation geen optie is of geen oplossing biedt, dan wordt de algemeen directeur bij de klacht betrokken.	Er volgt een mededeling naar klager en aangeklaagde binnen 5 werkdagen.  Binnen 4 weken na ontvangst klacht vindt er een gesprek plaats met de algemeen directeur.

	Stap 5	Leidt dit (hoor en wederhoor) gesprek niet tot een oplossing, dan stellen we voor contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.	Binnen 4 weken na hoorzitting volgt advies naar bevoegd gezag. Binnen 4 weken neemt bevoegd gezag een besluit.
	Stap 6	Indien dit niet tot een oplossing leidt, dan contact opnemen met de klachtencommissie.	

### **Ongewenst gedrag**

Op iedere school is een exemplaar aanwezig van het Schoolveiligheidsplan. In dat plan staat o.a. dat ongewenst seksueel getinte aandacht in woord en gebaar en handelingen niet is toegestaan.

Wat te doen bij ongewenst seksueel gedrag / machtsmisbruik?

<b>Aspect</b>	<b>Stappen</b>	<b>Actie</b>
School constateert ongewenst seksueel gedrag bij een leerling.		De school zoekt contact met de ouders. Algemene gevallen komen in een les of tijdens een klassen- of ouderavond aan de orde
Ouders constateren dat hun kind slachtoffer is van ongewenst seksueel gedrag / machtsmisbruik.	Stap 1 Stap 2 Stap 3	Ouders zoeken contact met de directeur. Ouders nemen contact op met de algemeen directeur indien stap 1 niet goed gaat. Indien stappen 1 en/of 2 niet goed gaan, zoeken de ouders contact met de vertrouwenspersoon.
Ouders constateren ongewenst seksueel gedrag / machtsmisbruik bij een leerkracht.	Stap 1 Stap 2 Stap 3	Ouders zoeken contact met de directie. Directeur meldt bij de algemeen directeur. Bestuur schakelt vertrouwenspersoon en/of -inspecteur in.
Ouders constateren ongewenst seksueel gedrag / machtsmisbruik bij de directeur.	Stap 1 Stap 2	Ouders zoeken contact met de algemeen directeur. Bestuur schakelt vertrouwenspersoon en/of -inspecteur in.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Degene die de klacht ontvangt, zorgt er voor dat de juiste procedure wordt gestart. Dit gebeurt vertrouwelijk. Op deze manier is de privacy van de klager en degene over wie een klacht wordt ingediend gewaarborgd.

In de algemene klachtenprocedure is aangegeven op welke termijn u een antwoord kunt verwachten. Het schoolbestuur wordt jaarlijks op de hoogte gebracht van de manier waarop de klachten zijn behandeld. De namen van de klagers staan niet in het rapport aan het bestuur.

### **Mediation**

Bij deze vorm van bemiddeling nemen beide partijen zich vrijwillig voor om tot een wederzijds bevredigende oplossing van een conflict te komen, zich samen voor het geschil verantwoordelijk te voelen en met elkaar de beslissing te dragen die het conflict uit de wereld helpt. Bij mediation wordt dit proces in gang gezet en van begin tot eind begeleid door een mediator. Deze bemiddelaar is onderhandelingsvaardig en helpt u bij de oplossing van uw klacht/conflict. De mediator blijft steeds neutraal en beslist niet over de uitkomst van het geschil.

Op de scholen liggen brochures over mediation ter inzage.

### **Vertrouwenspersoon**

Al onze scholen hebben een vertrouwenspersoon, nl. de heer L. Renema.

U kunt ook contact zoeken met een vertrouwensarts. Deze deskundige op het gebied van seksuele intimidatie en/of ongewenst seksueel gedrag, is verbonden aan het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.

### **Landelijke Klachten Commissie (LKC)**

Als u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is behandeld, kunt u (rechtstreeks) in beroep gaan bij de landelijke klachtencommissie. Tegen de uitspraak van de LKC kunt u bij een rechtbank in beroep gaan.

<b>Contact met</b>	<b>telefoonnummer</b>	<b>naam</b>
Bestuursbureau 'Gearhing'	0515 534300	
Mediation	0515 534304	dhr. R.J. Schuilenburg
Algemeen directeur 'Gearhing'	0515 534305	dhr. W.J. Wever
Vertrouwenspersoon	06 - 22558248	dhr. L. Renema
Klachtencommissie	030 - 2809590	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht E-mail: <a href="mailto:info@onderwijsgeschillen.nl">info@onderwijsgeschillen.nl</a> ( <a href="http://www.onderwijsgeschillen.nl">www.onderwijsgeschillen.nl</a> )
Inspectie van het onderwijs	088 - 6696050	
Meldpunt vertrouwensinspecteurs	0900 111311	
Informatie- en advieslijn voor ouders over onderwijs	0800 5010	<a href="http://www.50tien.nl">www.50tien.nl</a>
Advies- en Meldpunt Kindermishandeling	0900 1231230	