



Klachtenregeling

Binnen SKBG willen we ons werk zo goed mogelijk doen en zoveel mogelijk voorkomen dat ouders klachten krijgen over de school, de leerkracht, de organisatie of de informatievoorziening. Maar waar mensen samenwerken kunnen spanningen tussen een leerling of een ouder enerzijds en de schoolleiding, een leerkracht of een ander die bij school is betrokken, anderzijds ontstaan. Hierover kunt u praten met de schoolleiding van de school of met de contactpersoon. Hebt u met elkaar gesproken maar komt u toch niet tot een oplossing, dan kunt u als ouder of leerling een klacht indienen over een beslissing of het gedrag van de betreffende persoon. Deze klacht kunt u indienen bij het College van Bestuur van SKBG of de klachtencommissie. Hiervoor is de school aangesloten bij een landelijke klachtencommissie van de GCBO (Geschillencommissie Bijzonder onderwijs).

Uw klacht kan leiden tot een advies van de klachtencommissie aan de school om bepaalde dingen te verbeteren of aan te pakken.

Omdat we bereid zijn te leren van onze fouten vinden wij het prettig wanneer ouders klachten met de school bespreken. Graag horen we de klacht uit de eerste hand en veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in onderling overleg kunnen worden afgehandeld.

Bij de afhandeling van klachten dient te worden opgemerkt dat de inhoud van alle gevoerde gesprekken schriftelijk vastgelegd moet worden door de desbetreffende leerkracht, directeur of het college van bestuur. Alle betrokkenen dienen op de hoogte te zijn van de inhoud van dit verslag en dit te ondertekenen. Een kopie hiervan gaat naar de directeur. De klachten en de afhandeling daarvan zullen jaarlijks worden geëvalueerd.

In de klachtenregeling wordt het volgende onderscheid gemaakt:

1. Klachten met betrekking tot de schoolorganisatie
2. Klachten met betrekking tot de directeur van de school zie vanaf stap 5
3. Klachten over machtsmisbruik zie vanaf stap 5

Ad 1 Klachten met betrekking tot de schoolorganisatie

Het betreft bijvoorbeeld klachten met betrekking tot het functioneren van de leerkracht of andere betrokkenen binnen de school, de begeleiding en beoordeling van leerlingen en de toepassing van strafmaatregelen.

Stappen 1 t/m 6 vormen het voortraject; klager kan op grond van artikel 14 WPO te allen tijde besluiten direct over te gaan naar stap 7.

Stap 1. U bespreekt uw klacht met de desbetreffende leerkracht (andere personen zullen u ook naar deze persoon terugverwijzen). Op anonieme klachten wordt niet ingegaan. Voor

klachten met betrekking tot de schoolorganisatie die niet op een leerkracht betrekking hebben gaat u direct naar stap 3.

Stap 2. Bij aanhoudende klachten bespreekt u uw klacht nogmaals met deze leerkracht.

Stap 3. indien uw klacht dan nog niet naar tevredenheid is opgelost, gaat u een gesprek aan met de directeur.

Stap 4. De directeur gaat vervolgens een gesprek aan met de desbetreffende leerkracht of medewerker, zo mogelijk gevolgd door een gesprek met leerkracht/medewerker en ouder(s).

Stap 5. Indien stap 4, gelet op de aard van de klacht, niet van toepassing is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid was, **kunt** u op grond van artikel 2 lid 2 van de klachtenregeling contact opnemen met de contactpersoon. Deze fungeert als **eerste** aanspreekpersoon. De contactpersoon **luistert** naar uw verhaal en kijkt samen met u wat er nu gaat gebeuren. Hier is dus alleen sprake van doorverwijzing en **niet** van bemiddeling. De contactpersoon verwijst u met uw klacht naar de vertrouwenspersoon van SKBG of het College van Bestuur (C.v.B).

Stap 6. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing bereikt kan worden. (Indien u zich na stap 5 direct wendt tot het C.v.B. volgt stap 8).

Stappen op grond van artikel 5 van de klachtenregeling

Stap 7. Indien alle stappen zijn genomen en u bent na deze gesprekken van mening dat uw klacht niet is opgelost, of indien u gekozen heeft voor het overslaan van de stappen 1 t/m 6, dient u uw klacht schriftelijk in bij:

- Het College van Bestuur (vanaf stap 8) of
- De klachtencommissie (vanaf stap 12)

Stap 8. Het C.v.B. zal dan contact met u opnemen voor een persoonlijk gesprek betreffende de klacht.

Stap 9. Na dit gesprek zal het C.v.B contact opnemen met de directeur.

Stap 10. Indien nodig volgt er een gesprek tussen het C.v.B., de directeur en de betrokken leerkracht. (Mocht de klacht over de directeur gaan dan is er geen leerkracht bij aanwezig)

Stap 11. Het C.v.B zal vervolgens contact met u opnemen voor de afhandeling van uw klacht.

Stap 12. Bij blijvende ontevredenheid met betrekking tot de afhandeling van uw klacht door het C.v.B. ,dan wel wanneer u er voor kiest direct een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, kunt u op grond van artikel 3 lid 3 van de klachtenregeling contact opnemen met de vertrouwenspersoon, deze kan u begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie voor het katholiek onderwijs.