

Klachtenprocedure voor ouders

Waarheen met een probleem?

Vragen, problemen, zorgen en klachten kunnen in elke school ontstaan over de meest uiteenlopende zaken. Het is belangrijk dat degene die met een probleem rondloopt, dit zo snel mogelijk meldt. Hiertoe is deze klachtenprocedure opgesteld. Wij onderscheiden een binnen- en buitenschoolse klachtenprocedure en we hebben een vertrouwenspersoon aangesteld die aanspreekpunt is bij algemene klachten of wanneer er sprake is van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag.

Binnenschoolse klachtenprocedure

Het betreft hier vragen, problemen en (meestal mondelinge) klachten, die intern behandeld worden. Belangrijke afspraak: Iedere aangesprokene onderzoekt de klacht en meldt aan de aanbrenger welke acties er zullen worden ondernomen.

1. Eerste aanspreekpunt: de **klassenleerkracht**. In geval van pedagogische problemen, omgangsproblemen, praktische vragen, enzovoorts.
2. Tweede aanspreekpunt: de **directeur**. Als het niet lukt de problemen met de leerkracht op te lossen of als er een vertrouwensprobleem is, kunt u contact opnemen met de directeur.
3. Derde aanspreekpunt: de **vertrouwenspersoon**. Blijft het probleem onopgelost, dan verwijst de directeur door naar de vertrouwenspersoon. Deze gaat na of bij de behandeling van het probleem/de klacht alles is gedaan om tot een goede oplossing te komen. Als ook dit niet tot oplossing leidt, is er de mogelijkheid om een officiële, schriftelijke klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, zie hieronder. De vertrouwenspersoon kan daarbij desgewenst ondersteunen.

Buitenschoolse klachtenprocedure: Pas nadat de volledige binnenschoolse procedure is gevolgd, kunt u contact opnemen met Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs via de GCBO (Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs). Via deze [link](#) vindt u de contactgegevens en meer informatie m.b.t. de procedure.

Vertrouwenspersoon

In bovenstaande situaties gaan we ervan uit dat de communicatie helder is en de intenties zuiver, maar dat er verschil van inzicht is. Dit is soms niet het geval, of wordt soms niet zo ervaren. Als het moeilijk is om een probleem uit te spreken wanneer het grensoverschrijdend gedrag betreft, kan direct contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. Onder ongewenst gedrag vallen (seksuele) intimidatie, bedreiging,

ongewenste intimiteiten, pesterijen, discriminatie, agressie.

De vertrouwenspersoon kan eerste hulp, opvang en advies bieden en nagaan of er een oplossing in de informele sfeer mogelijk is. Een gesprek met de vertrouwenspersoon is in eerste instantie altijd vertrouwelijk. Vandaar dat zij zich ook buiten school bevindt. Na een analyse van het probleem kan zij ook verwijzen en helpen bij het bewandelen van binnen- en buitenschoolse procedures.

Contactgegevens vertrouwenspersoon

Mr. N.M. (Nienke) Slump

06-23024176

nienkeslump@gmail.com