

Klachtenprocedure

Overal waar gewerkt wordt zijn wel eens misverstanden of worden fouten gemaakt. Dat is op onze school niet anders. Ouders zijn altijd welkom bij de klassenleerkrachten om dergelijk zaken te bespreken en samen zal dan naar een goede oplossing gezocht worden. Ons streven is dat elke leerkracht u altijd serieus neemt en dan goed naar u luistert om dan samen naar de beste oplossing te zoeken.

Als dat niet naar wens verloopt, is het mogelijk om met vragen, problemen of klachten over het onderwijs, de aanpak van de kinderen of andere zaken, naar de directeur te stappen. Deze zal proberen zo'n probleem in overleg met de ouders, de groepsleerkracht en eventuele andere betrokkenen zo snel mogelijk op te lossen.

Als ouders niet tevreden zijn over de manier waarop een probleem of klacht wordt opgepakt, kunnen ze de zaak bespreken met contactpersonen inzake klachten op onze school. Deze zijn door het bestuur van de school aangesteld om ervoor te zorgen dat klachten van kinderen of ouders altijd serieus worden genomen en op een passende manier worden afgehandeld. De contactpersonen inzake klachten op onze school zijn: Mariëlle Bussing (leerkracht) en Michelle Clement (ouder). Elke ouder of elk kind kan een beroep op hen doen als er problemen zijn.

Het gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen stappen gezet zonder uw toestemming. De contactpersoon inzake klachten gaat in overleg met u over wat er moet worden gedaan of wie er moet worden ingeschakeld om tot een goede oplossing te komen.

Als dat nodig mocht zijn, wordt een klacht doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon van SKOzoK: mevr. Astrid Kraag. Afhankelijk van het tijdstip waarop de klacht via de mail bij haar binnenkomt, neemt zij nog diezelfde dag, of anders uiterlijk binnen 24 uur, contact op met betrokkenen. Ze gaat allereerst na of door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden. Lukt dat niet, of is de klacht dermate ernstig dat verder gaan noodzakelijk geacht wordt, dan kan de klacht doorverwezen worden naar de onafhankelijke klachtencommissie van de besturenorganisatie waarbij de school is aangesloten.

Het is vanzelfsprekend mogelijk dat u zich rechtstreeks wendt tot de externe vertrouwenspersoon of tot de klachtencommissie. Dat laatste moet altijd schriftelijk gebeuren.

De tekst van de klachtenregeling is op school aanwezig en te verkrijgen bij de directie en bij de contactpersonen inzake klachten. De gehele klachtenprocedure is tevens te raadplegen op de website van ons bestuur (www.skozok.nl) onder het kopje "Ouders".

Samengevat:

1. Altijd eerst overleg met de klassenleerkracht. Bij onvoldoende resultaat naar 2.
2. Overleg met de directie. Bij onvoldoende resultaat naar 3.
3. Overleg met de contactpersoon inzake klachten. Bij onvoldoende resultaat naar 4.
4. Inschakelen van de externe vertrouwenspersonen van SKOZOK. Bij onvoldoende resultaat naar 5.
5. Indienen van de klacht bij de klachtencommissie KBO.

Wilt u uw klacht niet directie via de officiële klachtenprocedure laten lopen, maar deze in eerste instantie met het bestuur (de staf) bespreken dat is het mogelijk daarvoor contact op te nemen met het aanspreekpunt daarvoor; mw. Lieke Breukers.

Bij het meldpunt vertrouwensinspecteur kunt U terecht voor advies en klachtmeldingen over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld en psychisch geweld (zoals grove pesterijen). Vanaf 2005 is daaraan toegevoegd: signalen inzake discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme, radicalisering, extremisme en dergelijke.

Contactpersonen Bs. de Ster

Mw. Mariëlle Bussing (leerkracht) ☎ 040-2012837 ✉ mbussing@skozok.nl
Mw. Michelle Clement (ouder) ☎ 06-22223659 ✉ michelleclement@keii.nl

Externe vertrouwenspersoon SKOzoK

mw. Astrid Kraag ☎ 06-81879368 ✉ info@astridkraag.nl

Aanspreekpunt bestuur (staf)

mw. Lieke Breukers ☎ 040-2531201 ✉ lbreukers@skozok.nl

Landelijke Klachtencommissie voor het katholiek Onderwijs

Postbus 82324, 2808 ED Den Haag ☎ 070-3925508

Meldpunt vertrouwensinspecteur

☎ 0900-1113111 op werkdagen te bereiken van 08.00-17.00 uur.