

Klachten en klachtenregeling

Wij gaan ervan uit dat iedereen die bij één van de scholen betrokken is, zich ervoor inzet dat de zaken op school goed verlopen en dat er met respect met anderen omgegaan wordt. Desondanks kan het voorkomen dat er iets gebeurt waarvan u denkt: "Dat hoort niet, dat mag niet gebeuren." Aarzelt u dan niet om contact te zoeken.

Onderstaande stappen geven u een handreiking hoe u in de meeste gevallen kunt handelen.

1. Neem contact op met het personeelslid dat het meest direct betrokken is; in de meeste gevallen zal dit de docent zijn. Als u dit om welke reden dan ook liever niet doet, dan kunt u ook contact opnemen met bijvoorbeeld de mentor of met de interne contactpersoon. Deze stelt zo nodig een onderzoek in.
2. Wacht niet te lang met het zoeken van dit contact; hoe eerder, des te beter.
3. Maak op zo kort mogelijke termijn een afspraak.
4. Geef duidelijk aan wat het probleem is; beperk u tot de hoofdzaken van het probleem.
5. U bent een gelijkwaardige gesprekspartner van de docent, maar er is wel verschil: hij is deskundig op onderwijsgebied, u bent deskundig op het gebied van opvoeding van uw kind.
6. Concentreer u niet alleen op het probleem, maar denk ook aan mogelijke oplossingen. Dit kan het gesprek in de goede richting sturen.
7. Als u er met de docent niet uitkomt, neem dan contact op met de sectorleider/teamleider. Deze stelt zo nodig een onderzoek in.
8. Leidt ook dat niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u zich wenden tot de directie van school. Deze stelt zo nodig een onderzoek in.
9. Indien u het oneens bent met de handelwijze van de schooldirectie, dan kunt u de kwestie voorleggen aan de directeur-bestuurder van CVO 't Gooi, de hoogste beroepsinstantie binnen de school. Deze stelt zo nodig een onderzoek in.
10. Over een besluit of uitspraak van de directeur bestuurder kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de GCBO waar de school bij aangesloten is.

Tijdpad bij de klachtafhandeling / verzoek om contact zowel op het niveau van docent/mentor, afdelingsleider/teamleider, schooldirectie, bestuur (stappen 1, 7, 8 en 9):

1. Er wordt binnen twee schooldagen gereageerd op een verzoek om contact/ een klacht o.i.d.
2. Als er vervolgens een afspraak wordt gepland, vindt die binnen een termijn van één schoolweek plaats.
3. Als er vervolgens nader onderzoek nodig is, vindt dat in principe binnen één schoolweek plaats. Bij complexere zaken kan deze termijn door de onderzoeker met een week verlengd worden.

Voor meer informatie of voor advies over te ondernemen stappen kunt u ook terecht bij de interne contactpersonen. In ernstige gevallen, bijvoorbeeld bij klachten betreffende seksueel misbruik, seksuele intimidatie, lichamelijk of geestelijk geweld kunt u zich - indien gewenst - rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersonen of tot de vertrouwensinspecteur.

Belangrijke namen en adressen:

Inspectie van het onderwijs:

info@owinsp.nl

www.onderwijsinspectie.nl

Vragen over onderwijs: 0800-8051 (gratis)

Vertrouwensinspecteur:

Voor klachten en meldingen betreffende seksuele intimidatie, seksueel misbruik en ernstig psychisch of fysiek geweld in het onderwijs kan ook direct contact opgenomen worden met de vertrouwensinspecteur. Deze is te bereiken via het algemene nummer van het meldpunt vertrouwensinspecteurs 0900 – 111 31 11 (lokaal tarief).

Externe vertrouwenspersonen:

Dhr. F.M.M.I. Kerremans

E-mail: f.kerremans@ziggo.nl

Indien iemand een vrouw als vertrouwenspersoon wil, kan Frank doorverwijzen binnen zijn netwerk; dat is zo afgesproken.

Landelijke klachtencommissie christelijk onderwijs:

Mw. mr. A.C. Gröllers, secretaris

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Tel.: 070 - 3861697

info@gcbo.nl

www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Voor de volgende zaken bestaan aparte bezwaar- en beroepsprocedures:

1) Weigering toelating of definitieve verwijdering van een leerling: zie inrichtingsbesluit W.V.O., artikel 15*.

2) Klachten en onregelmatigheden betreffende het schoolexamen en centraal examen: zie het examenreglement dat elke examenleerling uitgereikt krijgt.

* Artikel 15 Beslistermijn bij bezwaar

1. De besluiten tot weigering van de toelating van een kandidaat-leerling of tot definitieve verwijdering van een leerling worden schriftelijk en met opgave van redenen aan de leerling en, indien deze nog niet de leeftijd van 21 jaar heeft bereikt, ook aan diens ouders, voogden of verzorgers, bekendgemaakt, waarbij tevens de inhoud van het tweede lid wordt vermeld.

2. Binnen zes weken na de bekendmaking kunnen belanghebbenden bezwaar maken bij het bevoegd gezag.

3. Het bevoegd gezag beslist in overeenstemming met artikel 27 van de wet binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift, doch niet eerder dan nadat de kandidaat-leerling, onderscheidenlijk de leerling en, indien deze nog niet de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt, ook diens ouders, voogden of verzorgers, in de gelegenheid is, onderscheidenlijk zijn gesteld, te worden gehoord en kennis heeft onderscheidenlijk hebben kunnen nemen van de op die besluiten betrekking hebbende adviezen of rapporten.

4. Het bevoegd gezag kan de desbetreffende leerling gedurende de behandeling van het bezwaar tegen een besluit tot definitieve verwijdering de toegang tot de school ontzeggen.