

Klachtenprocedure en klachtenregeling¹

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op school zullen in eerste instantie in goed overleg tussen de betrokkenen worden opgelost. Indien u vragen heeft over het onderwijs aan uw kind of over de gang van zaken in de groep van uw kind verzoeken wij u in de eerste plaats contact op te nemen met de betreffende leerkracht. We gaan er hierbij van uit dat we elkaar op basis van argumenten kunnen aanspreken op alle zaken de school betreffende.

Maak in ieder geval een probleem en/of (sluimerend) conflict tijdig bespreekbaar. Daardoor kan de goede sfeer op school gehandhaafd blijven en kan de kwaliteit van het onderwijs en de onderwijsvoorziening gewaarborgd worden. Als school streven wij naar een open communicatie met u als ouders/verzorgers, omdat wij vinden dat wij met elkaar voor een groot deel voor dezelfde taak staan en wij graag samen met u op dezelfde golflengte zitten.

Om er voor te zorgen dat deze open en eerlijke communicatie zo veel mogelijk wordt gegarandeerd, hebben wij binnen de school en binnen Unicoz afspraken gemaakt. Hieronder leest u daarover meer.

Klacht niet opgelost door de leerkracht, wat dan?

Wanneer er klachten/vragen zijn van u als ouders/verzorgers over schoolse zaken, is het gebruikelijk dat u zich in eerste instantie richt tot de leerkracht van uw kind(eren). Indien het voorgaande naar uw mening niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunt u contact opnemen met de directeur van de school. Bij hem/haar kunt u ook terecht wanneer u vragen heeft over de algemene gang van zaken op de school.

In aanvulling op dit algemene beleid op de school heeft Unicoz voor al haar scholen een klachtenregeling voor alle soorten klachten, dus ook op het gebied van ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie, geweld en pesten. Hierin is onder meer vastgelegd, dat:

- a. op elke school minimaal een „contactpersoon klachtenregeling” is die de klager kan verwijzen naar een vertrouwenspersoon;
- b. het bevoegd gezag beschikt over minimaal één vertrouwenspersoon die fungeert als aanspreekpunt bij klachten
- c. de scholen van de Unicoz onderwijsgroep aangesloten zijn bij een landelijke klachtencommissie.

Contactpersoon en vertrouwenspersoon klachtenregeling

De contactpersoon klachtenregeling, die per school door het College van Bestuur is benoemd, functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Hij of zij gaat na of een klager geprobeerd heeft de klacht met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat wel het geval is kan de contactpersoon u doorverwijzen naar een door het bestuur benoemde vertrouwenspersoon. Als dat niet het geval is, zal hij of zij bekijken of eerst voor die weg gekozen kan worden.

Op onze school zijn door het College van Bestuur de volgende contactperso(n)en klachtenregeling benoemd:

1. Hanneke Vijfvinkel, Hanneke.vijfvinkel@ikcstellanova.unicoz.nl
2. Mevr. Kuijer, dekuijertjes@casema.nl

¹ De meest actuele klachtenregeling van Unicoz is te vinden op www.unicoz.nl.

Het bestuur heeft de volgende vertrouwenspersonen benoemd:

1. Mevrouw S. Stokman-Prins
T 070 – 352 38 09 / 06 – 200 10 345
E stokmanmediation@outlook.com
2. De heer A. van der Zalm
T 070 – 448 28 28 / 06 – 23 81 42 97
E a.vander.zalm@hco.nl

Indienen van een klacht

Wanneer de leerkracht en de directeur niet in staat blijken om u in redelijkheid en billijkheid naar tevredenheid te helpen, ook niet na bemiddeling op schoolniveau, dan kunt u zich voor bemiddeling wenden tot het College van Bestuur.

Unicoz onderwijsgroep
Bredewater 4
2715 CA Zoetermeer
Tel. nr. 079 – 3208830
E collegevanbestuur@unicoz.nl

U kunt een klacht melden bij de landelijke klachtencommissie. Wij bevelen u, in het belang van alle betrokken partijen, aan eerst gebruik te maken van onze interne procedure om tot snellere oplossingen te komen.

De landelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht door onder andere de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen en/of deskundigen te horen. De Stichting GCBO bundelt voor het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs zo'n twintig landelijke geschillen- beroeps-, klachten- en bezwarencommissies die op grond van de wet of de cao's verplicht zijn voor onderwijsinstellingen.

Stichting GCBO
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
T 070-3861697
F 070-3020836
E info@gcbo.nl

Centraal Meldpunt Vertrouwensinspecteur

Voor klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, extremisme, discriminatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld kan contact worden opgenomen met het centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs telefoon 0900 – 1113111.