



## HOE OM TE GAAN MET KLACHTEN

De mensen die bij onze scholen werken doen hun best het onderwijs aan uw kind zo goed mogelijk te verzorgen en het verblijf van uw kind op school zo plezierig en veilig mogelijk te laten zijn. Dat past bij een correcte en zorgvuldige manier van omgaan met elkaar.

Overall waar gewerkt wordt, dus ook op school, worden af en toe fouten gemaakt. Deze zaken kunnen het beste in eerste instantie met de leerkracht en/of andere direct betrokkenen worden besproken.

Wij verwachten dat iedere leerkracht leerlingen en ouder(s)/verzorger(s) serieus neemt en goed naar hen luistert. Bij problemen probeert de leerkracht samen met de leerling of zijn/haar ouder(s) de beste oplossing te vinden.

Mocht u het gevoel krijgen dat u niet serieus genomen wordt of dat er niet goed naar u geluisterd wordt, dan kunt u de zaak bespreken met de directie of de interne contactpersoon van de school die door het bestuur is aangesteld voor de bespreking van klachten.

De interne contactpersoon is er voor het belang van de leerlingen en de ouders. De naam van de interne contactpersoon van uw school staat in de schoolgids van deze school vermeld.

Iedere ouder en elke leerling kan een beroep op de interne contactpersoon doen als er problemen zijn, van welke aard dan ook, waar u of uw kind niet met de groepsleerkracht of met anderen over durft of wilt praten.

Het gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen stappen gezet zonder uw toestemming of die van uw kind. Zeker wanneer het gaat om machtsmisbruik door leerkrachten of iemand van de schoolleiding is het van belang met de interne contactpersoon hierover te praten.

We spreken van machtsmisbruik als het gaat over zaken als (seksuele) intimidatie, pesten, mishandeling, discriminatie, onheuse bejegening, fysiek geweld, inbreuk op de privacy.

Ook als het gaat om de onderwijskundige en/of organisatorische aanpak van uw kind of de groep waarin uw kind zit, kunt u dit bespreken.

De interne contactpersoon bespreekt met u wat u zelf zou kunnen doen om tot een oplossing te komen. In elk geval zal de interne contactpersoon u wijzen op de mogelijkheid om de externe vertrouwenspersoon van CPOB in te schakelen.

Als de groepsleerkracht van uw kind tevens de interne contactpersoon van de school is, dan kunt u direct met de directie overleggen.

U kunt een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon van CPOB, als uw klacht door de school niet naar tevredenheid is behandeld.

De externe vertrouwenspersoon van CPOB is onafhankelijk en zal een gesprek vertrouwelijk behandelen. Zij kan advies geven, nagaan of er mogelijkheden zijn om tot een oplossing te komen en zo nodig verwijzen naar hulpverlenende instanties. Zij kan de klager wijzen op de mogelijkheid het Bestuur in te schakelen.

Mochten alle genoemde mogelijkheden, ondanks de activiteiten van de interne contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon van CPOB en de inschakeling van het Bestuur niet tot een oplossing hebben geleid, dan kan de externe vertrouwenspersoon van CPOB u aangeven hoe u de klacht schriftelijk kunt indienen bij de landelijke klachtencommissie.

De externe vertrouwenspersoon kunt u bereiken door te bellen met het secretariaat van de Jeugdgezondheidszorg GGD Gelderland-Zuid op telefoonnummer: 088-1447330. U wordt dan, afhankelijk van de aard van uw klacht, doorverbonden met één van de vier externe contactpersonen die beschikbaar zijn voor Stichting CPOB.

Het bestuur heeft deze externe (CPOB) vertrouwenspersonen benoemd in overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van onze scholen.

De school is aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs en heeft ook de klachtenregeling die hiervoor geldt overgenomen.

Deze regeling is in te zien bij de directie, de interne contactpersonen en de vertrouwenspersonen en ook te raadplegen via [www.cpob.nl](http://www.cpob.nl).

#### Adresgegevens Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs:

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
T 070- 3861697 (van 9.00-16.30 uur)  
E [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

#### **Tot slot**

In de wet zijn ook bepalingen opgenomen hoe personeel van de school moet handelen als zij weten of vermoeden dat een zedenmisdrijf is gepleegd, door iemand die op school taken uitvoert.

- Deze personeelsleden zijn **verplicht** hiervan direct het Bestuur op de hoogte te stellen.
- Het Bestuur overlegt met de vertrouwensinspecteur
- Als het Bestuur en de vertrouwensinspecteur oordelen dat inderdaad sprake is van een (vermoeden van) zedenmisdrijf, doet het Bestuur hiervan aangifte bij de politie.

De wet die ten grondslag ligt aan de klachtenregeling voor scholen, wordt ook wel de "kwaliteitswet" genoemd. Immers, een goede afhandeling van klachten is van belang voor de kwaliteit van de school.  
Daarom vinden wij het van belang ook op deze manier aan onze kwaliteit te werken.