

KLACHTENBEHANDELING

Interne klachtenprocedure

De school wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze op een effectieve manier te worden opgelost. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnenschools kunnen worden opgelost.

Bij de afhandeling van klachten geldt een aantal uitgangspunten:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk geuit worden. Van mondelinge klachten wordt geen registratie bijgehouden, in deze informele fase is dit onwenselijk.
- Schriftelijke klachten kunnen direct worden ingediend bij de teamleider of conrector van de afdeling. De klager kan zich voorafgaand aan de indiening van de klacht laten adviseren door de vertrouwenspersoon (zie hieronder) omtrent de procedure of het op schrift stellen van de klacht.
- Nadat een schriftelijke klacht is ontvangen, wordt deze doorgezonden naar de teamleider/ conrector, die er voor zorgt dat de klacht op een zo laag mogelijk niveau wordt afgehandeld. De klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/ aangeklaagde zelf of als dat niet mogelijk is, door de leiding van de afdeling. Schriftelijke klachten worden geregistreerd.

De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden, dat wil zeggen

- Er wordt voldoende informatie aan de klager verstrekt;
- De klager krijgt de gelegenheid om de klacht toe te lichten;
- Zo nodig wordt informatie bij derden ingewonnen;
- De klacht wordt afgehandeld binnen een redelijke termijn. De afronding van de klacht vindt plaats door een schriftelijke mededeling aan de klager waarin de bevindingen en conclusie (reactie op de klacht) worden weergegeven. Bij het intrekken van een klacht wordt deze niet inhoudelijk beoordeeld. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, heeft hij de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de rector/bestuurder.

Externe klachtenprocedure

Mocht, na interne behandeling van de klacht, deze nog niet te zijn opgelost dan bestaat de mogelijkheid de klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie. Hiervoor is de school aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zij streven ernaar zoveel mogelijk klachten zonder formele procedure te laten oplossen, waarbij ook de inzet van mediation tot een manier van klachtoplossing behoort. Meer informatie over de LKC, haar werkwijze en het indienen van een klacht vindt u op de website www.onderwijsgeschillen.nl

Bezwaarschrift

Wanneer een leerling het niet eens is met de beoordeling van een toets of opdracht kan hij of zij binnen drie dagen schriftelijk bezwaar aantekenen bij de teamleider of conrector van zijn afdeling. De leerling ontvangt van hen een schriftelijke procedure voor bezwaar. Informatie over een bezwaarschrift is opgenomen in het Programma van Toetsing en Afsluiting.

Vertrouwenspersoon

Klachtmeldingen over seksuele intimidatie, pesten, seksueel misbruik, ernstig psychisch- of fysiek geweld worden gedaan worden bij één van de twee interne vertrouwenspersonen. Dit zijn mevr. D. Blaas, tel. privé 0166-677142) en mevr. S. Wirken, tel. privé: 06-44656221) bij wie de leerlingen en ouders terecht kunnen. Zij kunnen contact leggen met de externe vertrouwenspersoon. Het meldpunt vertrouwensinspecteurs is: 0900- 1113111 (lokaal tarief)