

Stroomschema Klachtenregeling

Welke stappen neemt u wanneer er een probleem/ klacht binnen school of instelling speelt.

Stap 1

Wanneer er tijdens het gesprek geen overeenkomst is of niet tot een oplossing gekomen kan worden, zal stap twee gezet worden.

Niet opgelost

Degene die een probleem/klacht ervaart, neemt contact op met degene die met het probleem te maken heeft. Er wordt een gesprek gepland met beide partijen.

Opgelost

Ja, procedure is afgerond. Er is een korte verslaglegging in het leerlingvolgsysteem ParnasSys). Inhoud verslag: aard van de klacht, hoe opgelost en instemming/afspraken beide partijen + ondertekening.

Stap 2

De klager legt probleem voor bij de directie en kan het bespreken met de (externe) vertrouwenspersoon.

Wanneer er niet tot een oplossing gekomen kan worden. Directeur legt de verdere procedure uit. Degene met een klacht heeft de mogelijkheid om met de klacht stap drie te zetten.

Niet opgelost

Directie gaat in gesprek met klager en de persoon die met het probleem te maken heeft. (hoor en wederhoor) Terugkoppeling zal door directie worden gedaan naar betrokken partijen.

Opgelost

Naar tevredenheid opgelost, directie maakt een korte verslag voor alle betrokkenen in het leerlingvolgsysteem ParnasSys, zie stap 1 voor vorm verslag.

Stap 3

De klager kan de klacht schriftelijk indienen bij het bevoegd gezag, te weten bij het bestuur van De Vier Windstreken of bij de klachtencommissie

Directeur doet melding bij voorzitter MR dat er een onopgeloste klacht is zonder de inhoud te geven en meldt dit ook bij het bestuursbureau van De Vier Windstreken.

De voorzitter van de MR zal beoordelen in hoeverre de andere MR leden worden geïnformeerd.

Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht, meldt welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. Het bestuur beoordeelt de klacht. Wanneer de klacht terecht is, zal het bestuur de vervolgstappen aangeven.

Het bevoegd gezag geeft een schriftelijk een reactie en een oordeel betreffende de klacht. Het bevoegd gezag kan ervoor kiezen om de klager door te verwijzen naar een externe partij zoals Landelijke geschillencommissie bijzonder onderwijs.

Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie heeft eigen procedures. Deze zijn te vinden op de website van de geschillencommissie bijzonder onderwijs: www.gcbo.nl

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke