DEVIERWINDSTREKEN
OOG VOOR ELK KIND

Stroomschema Klachtenregeling 2024

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

Degene die een probleem/klacht ervaart, neemt contact op met degene die met het probleem te maken heeft.

Er wordt een gesprek gepland.

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.

Niet opgelost

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

De directie gaat in gesprek met de klager en de persoon die met het probleem te maken heeft.
(hoor en wederhoor)
Directie doet terugkoppeling naar betrokken 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.

Niet opgelost

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

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 geschillencommissies 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.

Wanneer de klacht door de klachtencommissie gegrond is verklaard, informeert het bevoegd gezag de GMR hierover en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.