

In deze 'handleiding' staat beschreven hoe ouders gebruik kunnen maken van de informele en formele klachtroute.

Informele klachtroute

Als een ouders een klacht heeft die een medewerker van een school aangaat.

1.
Bij een klacht die een medewerker van de school aangaat bespreekt de ouders dat eerst met de betrokken medewerker zelf.
Belangrijk daarbij is de klacht concreet te benoemen.
2.
Als dat naar de mening van de ouders onvoldoende oplevert, dan kan deze de schooldirecteur erbij betrekken. In dat geval laat de ouders de medewerker weten dat deze de schooldirecteur of schoolleider erbij zal betrekken. De ouders zet de klacht op papier (dat mag natuurlijk ook via de e-mail) en gaat daarmee naar de schooldirecteur. Deze zal de ouders vragen of de betrokken medewerker ervan op de hoogte is dat deze de schooldirecteur erbij betrokken heeft.
3.
De schooldirecteur vraagt de ouders de klacht toe te lichten en vraagt ook de betrokken medewerker om zijn versie van het gebeurde te vertellen.
4.
De schooldirecteur stelt ook de schoolcontactpersoon op de hoogte van de klacht (als die niet al is ingeschakeld).
De schoolcontactpersoon neemt contact met de ouders op om deze te informeren over de informele en de formele klachtroute.
5.
Als de afhandeling van de klacht door de medewerker en de schooldirecteur naar de mening van de ouders onvoldoende oplevert, kan deze de klacht voorleggen aan het bestuur van de Bisschop Möller Stichting. In dat geval stuurt de ouders de klacht schriftelijk of per e-mail aan het bestuurssecretariaat, waarbij de ouders ook de schooldirecteur laat weten dat deze de klacht zal voorleggen aan het bestuur.
6.
Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht door naar de bestuursadviseur en informeert hierover het bestuur.
7.
De bestuursadviseur vraagt de ouders en de medewerker en/of de schooldirecteur om hun versie van het gebeurde op papier te zetten. 8. De bestuursadviseur nodigt daarna de ouders en de medewerker en/of de schooldirecteur uit voor een hoorzitting waarin de klacht besproken wordt. Daarna adviseert de bestuursadviseur het bestuur of de klacht (deels) gegrond moet worden geacht of niet.
9.
Als het bestuur de klacht (deels) gegrond acht, zal zij de medewerker en/of de schooldirecteur vragen welke maatregelen er getroffen zullen worden getroffen. De ouders wordt daarvan op de hoogte gebracht.
10.
Als het bestuur de klacht ongegrond acht zal zij de ouders hierover informeren.

Als de ouders een klacht heeft die de schooldirecteur aangaat

1.
Bij een klacht die de schooldirecteur aangaat bespreekt de ouders dat eerst met de betrokken schooldirecteur zelf. Belangrijk daarbij is de klacht concreet te benoemen.
2.
De schooldirecteur stelt ook de schoolcontactpersoon en het bestuurssecretariaat op de hoogte van de klacht. De schoolcontactpersoon neemt contact met de ouders op om deze te informeren over de informele en de formele klachtroute.
3.
Als de afhandeling van de klacht door de schooldirecteur naar de mening van de ouders onvoldoende oplevert, kan deze de klacht voorleggen aan het bestuur van de Bisschop Möller Stichting. In dat geval stuurt de ouders de klacht schriftelijk of per e-mail aan het bestuurssecretariaat waarbij de ouders ook de schooldirecteur of schoolleider laat weten dat deze de klacht zal voorleggen aan het bestuur.
4.
Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht door naar de bestuursadviseur en informeert hierover het bestuur.
5.
De bestuursadviseur vraagt de schooldirecteur om zijn versie van het gebeurde op papier te zetten.
6.
De bestuursadviseur nodigt daarna de ouders en de schooldirecteur uit voor een hoorzitting waarin de klacht besproken wordt. Daarna adviseert de bestuursadviseur het bestuur of de klacht (deels) gegrond moet worden geacht of niet.
7.
Als het bestuur de klacht (deels) gegrond acht, zal zij de schooldirecteur of vragen welke maatregelen er getroffen zullen worden. De ouders wordt daarvan op de hoogte gebracht.
8.
Als het bestuur de klacht ongegrond acht zal zij de ouders hierover informeren.

Als de ouders een klacht heeft die het bestuur van de Bisschop Möller Stichting aangaat.

1.
Bij een klacht die het bestuur van de Bisschop Möller Stichting aangaat, stuurt de ouders de klacht schriftelijk of per e-mail aan het bestuurssecretariaat.
2.
Het bestuurssecretariaat stuurt de klacht door naar de bestuursadviseur en informeert hierover het bestuur.
3.
De bestuursadviseur nodigt de ouders daarna uit voor een hoorzitting waarin de klacht besproken wordt. Daarna adviseert de bestuursadviseur het bestuur of de klacht (deels) gegrond moet worden geacht of niet.
4.
Als het bestuur de klacht (deels) gegrond acht, zal zij aangeven welke maatregelen er getroffen zullen worden. De ouders wordt daarvan op de hoogte gebracht.
5.
Als het bestuur de klacht ongegrond acht zal, zij de ouders hierover informeren.

Formele klachtroute

De Bisschop Moller Stichting is aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek onderwijs te Den Haag. Wanneer de informele klachtroute niet heeft geleid tot het wegnemen van de klacht of wanneer de aard van de klacht zich verzet tegen het volgen van de informele klachtenroute, kan de ouders een schriftelijke klacht indienen bij deze klachtencommissie. Het klachtenreglement van de klachtencommissie is te verkrijgen via (de website van) school en is te downloaden via de website www.gcbo.nl .

Als de ouders een klacht indient bij de landelijke Klachtencommissie.

1.
De ouders dient de klacht schriftelijk (of per e-mail) in bij de Klachtencommissie.
2.
De Klachtencommissie stuurt de klacht door aan het bestuur van de Bisschop Möller Stichting en vraagt het bestuur om een schriftelijke reactie.
3.
De Klachtencommissie nodigt de ouders en het bestuur uit voor een hoorzitting waarin de klacht wordt behandeld.
4.
Daarna doet de Klachtencommissie schriftelijk uitspraak, waarbij de Klachtencommissie aangeeft of het de klacht (deels) gegrond acht of niet.
5.
Als de Klachtencommissie de klacht (deels) gegrond acht, vraagt zij het bestuur om schriftelijk aan te geven welke maatregelen zullen worden getroffen. Het bestuur rapporteert dit aan de Raad van Toezicht.

Anonieme klachten

De Bisschop Möller Stichting en de school nemen geen anonieme klachten in behandeling.

<http://www.bms-onderwijs.nl/content/16738/klachten>

Geschillencommissie van de BMS en de school:

Stichting GCBO

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Telefoon: 070-3861697

E-mail: info@gcbo.nl