

Klachtenregeling

Algemeen

Zoals in onze schoolgids staat beschreven is een speerpunt van ons beleid het creëren van veiligheid en een goed pedagogisch klimaat. Het is belangrijk dat kinderen zich welkom en veilig voelen en dat geldt ook voor het team en de ouders/verzorgers. Maar ondanks onze gerichte aandacht hiervoor, kan er iets misgaan. Daarvoor is er een klachtenregeling.

Van de overheid moeten alle scholen beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan daarvoor opgestelde richtlijnen. Die klachtenregeling is er voor zowel leerlingen, ouders als personeel en beschrijft hoe de school met klachten omgaat.

De klachtenregeling van Obs de Krulder is bovenschools opgesteld en geldt voor alle scholen binnen de stichting. Hij staat op de website van de stichting (<http://www.obodb.nl/>) onder het kopje Organisatie. De regeling is ook in te zien bij de directeur van Obs de Krulder.

Alle scholen, en ook Obs de Krulder, proberen klachten zoveel mogelijk zelf op te lossen. Biedt dit geen uitkomst, dan kunt u een officiële klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie.

Klachten informeel oplossen op schoolniveau

1. Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen komen voor en kunnen meestal in **onderling overleg** worden bijgelegd, zonder dat daar een derde persoon bij nodig is.
2. Klagers kunnen zich ook melden bij de **directie** van Obs de Krulder. De opstelling van de directie is om klachten met zorg te behandelen en deze zo snel mogelijk op te lossen door de direct betrokken partijen (klager en 'bron') met elkaar in contact te brengen. Eventueel kan de directie gevraagd worden om te bemiddelen.
3. Maar soms vindt de klager het moeilijk zich openlijk uit te spreken over de klacht of de 'bron'. In die gevallen kan de klager terecht bij één van de vertrouwenspersonen die bij Obs de Krulder zijn aangesteld.
 - a. De klager kan ook direct contact opnemen met een **interne vertrouwenspersoon**. Deze heeft meer mogelijkheden en verplichtingen dan de contactpersoon en:
 - functioneert als aanspreekpunt bij klachten
 - gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt
 - gaat na of er aanleiding bestaat voor het indienen van een klacht
 - begeleidt desgewenst de klager bij het indienen van de klacht
 - informeert de klager over instanties of instellingen die behulpzaam kunnen zijn

- neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Obs de Krulder beschikt over een interne vertrouwenspersonen waarmee men een klacht of probleem kan bespreken of om advies kan vragen. Dit is:

- Annelies Kornet (leerkracht)

- b. Ten slotte kan de klager ook contact opnemen met de **externe vertrouwenspersoon** van de stichting. Deze persoon is niet werkzaam in de stichting maar is door het bestuur ingehuurd en heeft tot taak het behandelen van klachten over ongewenste omgangsvormen en het begeleiden en adviseren van de klager bij de gehele klacht-procedure. Onze externe vertrouwenspersoon is een vertrouwensarts in dienst van GGD Hollands Midden, bereikbaar onder telefoonnummer 071 – 5163342.

Alle contact- en vertrouwenspersonen vermeld onder punt a. t/m b. hebben een meldingsplicht als het gaat om (vermoedens van) mishandeling of seksueel misbruik.

Het officieel indienen van een klacht

Als een oplossing uitblijft via een van de bovenstaande trajecten, kan een klager besluiten tot het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie. Het bevoegd gezag is in dit geval de directeur-bestuurder van de stichting OBODB.

De adres gegevens van de klachtencommissie die in de klachtenregeling wordt genoemd:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs geschillen
Postbus 85191,
3508 AD Utrecht.
Telefoon 030 – 280 95 90.