

Klachtenregeling

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 betekent onder meer dat het bestuur van onze school verplicht is een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de Kwaliteitswet kan iedereen die betrokken is bij een school een klacht indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel van onze school. Met de regeling wordt beoogd: een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school.

De klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten zullen in goed overleg op school met de leerkrachten en, indien nodig, de directie worden afgehandeld. Indien dit echter onverhoopt, om wat voor reden dan ook niet mogelijk is, kan een beroep worden gedaan op de klachtenregeling.

De klachtenregeling kent twee niveaus waarop met een klacht kan worden aangeklopt, nadat er op schoolniveau niet het gewenste resultaat is bereikt. Een intern contactpersoon op bestuurlijk niveau en een externe vertrouwenspersoon. In eerste instantie kunt u terecht bij de interne contactpersoon. Op Coolsma is de interne contactpersoon een hiervoor benoemd bestuurslid. De taak van de contactpersoon is om na te gaan of de klacht kan worden opgelost door bemiddeling tussen u en de school. Zij zal de klager wijzen op de klachtenafhandeling zoals deze op Coolsma is afgesproken. Zo nodig verwijst de interne contactpersoon naar de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing te bereiken is of dat er reden is om formeel een klacht in te dienen. In dat geval begeleidt de vertrouwenspersoon vervolgens de klager. De externe vertrouwenspersoon is een door het bestuur – met instemming van de MR – benoemd persoon.

Intern contactpersoon namens het bestuur is Inge van Nispen. Extern vertrouwenspersoon voor onze school is mevr. J. Thijssen, tel. 0343-521212. Voor vragen over Seksuele intimidatie of psychisch/fysiek geweld kunt u contact opnemen met de vertrouwensinspecteurs. Deze zijn bereikbaar onder nr. 0900 11 13 111.

In laatste instantie kunt u uw klacht deponeren bij de klachtencommissie. In geval een klacht niet wordt opgelost door een vertrouwenspersoon en leidt tot indiening van een formele klacht bij de

klachtencommissie, moet deze commissie de klacht behandelen. Een klacht moet zijn ingediend binnen een jaar na het voorval waarop de klacht betrekking heeft. Het adres van de klachtencommissie is: Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Postbus 694, 2270 AR Voorburg, tel. 070 3861 697.