

Klachtenregeling

Als ouders bezwaren of klachten hebben, moeten zij niet aarzelen deze door te geven. De school zal de klacht of het bezwaar serieus nemen. Voor een uitgebreide procedure verwijzen we naar onze website.

Bezwaren: de gang van zaken

Een bezwaar heeft altijd betrekking op de vastgestelde gang van zaken op school, zoals de schooltijden of de planning en de vormgeving van het onderwijs. Zulke bezwaren kunnen ouders inbrengen bij de directeur en/of de medezeggenschapsraad van de school

Klachten: de gang van zaken

Aspect	Stappen	Actie	Termijn
Ouders hebben een klacht over de behandeling van hun kind door een leerling.	Stap 1	Bespreek de klacht met de groepsleerkracht.	
	Stap 2	Leidt dit niet tot een goed resultaat, neem contact op met de directeur.	
	Stap 3	Zijn beide acties niet succesvol, neem contact op met het servicebureau.	Er volgt een mededeling naar klager en aangeklaagde binnen 5 werkdagen.
	Stap 4	Het servicebureau biedt de mogelijkheid tot mediation.	Aanvang mediation binnen 2 weken.
	Stap 5	Als mediation geen optie is of geen oplossing biedt, dan wordt de bestuurder bij de klacht betrokken.	Op basis van hoor en wederhoor neemt bevoegd gezag binnen 4 weken een besluit.
	Stap 6	Indien dit niet tot een oplossing leidt, dan contact opnemen met de landelijke klachtencommissie.	
Ouders hebben een klacht over de directie	Stap 1	Bespreek de klacht met de directeur.	
	Stap 2	Leidt dit niet tot een goed resultaat, neem contact op met het servicebureau.	Er volgt een mededeling naar klager en aangeklaagde binnen 5 werkdagen.
	Stap 3	Het servicebureau biedt de mogelijkheid tot mediation.	
	Stap 4	Als mediation geen optie is of geen oplossing biedt, dan	Op basis van hoor en wederhoor neemt bevoegd

	Stap 5	wordt de bestuurder bij de klacht betrokken. Indien dit niet tot een oplossing leidt, dan contact opnemen met de landelijke klachtencommissie.	gezag binnen 4 weken een besluit.
--	--------	---	-----------------------------------

Ongewenst gedrag

Op iedere school is een exemplaar aanwezig van het Schoolveiligheidsplan. In dat plan staat o.a. dat ongewenst seksueel getinte aandacht in woord en gebaar en handelingen niet is toegestaan.

Wat te doen bij ongewenst gedrag/ machtsmisbruik

Aspect	Stappen	Acties
School constateert ongewenst seksueel gedrag bij een leerling		De school zoekt contact met de ouders. Algemene gevallen komen in een les of tijdens klassen- of ouderavond aan de orde.
Ouders constateren dat hun kind slachtoffer is van ongewenst seksueel gedrag	Stap 1 Stap 2 Stap 3	Ouders zoeken contact met de directeur. Ouders nemen contact op met de bestuurder indien stap 1 niet goed gaat. Indien stappen 1 en/of 2 niet goed gaan, zoeken de ouders contact met de vertrouwenscommissie.
Ouders constateren ongewenst seksueel gedrag bij een leerkracht.	Stap 1 Stap 2 Stap 3	Ouders zoeken contact met de directie. Directeur meldt bij de bestuurder. Bestuur schakelt vertrouwenscommissie en/of -inspecteur in.
Ouders constateren ongewenst seksueel gedrag bij de directeur.	Stap 1 Stap 2	Ouders zoeken contact met de bestuurder. Bestuur schakelt vertrouwenscommissie en/of -inspecteur in.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Degene die de klacht ontvangt, zorgt ervoor dat de juiste procedure wordt gestart. Dit gebeurt vertrouwelijk. Op deze manier is de privacy van de klager en degene over wie een klacht wordt ingediend gewaarborgd.

In de algemene klachtenprocedure is aangegeven op welke termijn u een antwoord kunt verwachten. De Raad van Toezicht wordt jaarlijks op de hoogte gebracht van de manier waarop de klachten zijn behandeld. De namen van de klagers staan niet in het rapport aan het bestuur.

Mediation

Bij deze vorm van bemiddeling nemen beide partijen zich vrijwillig voor om tot een wederzijds bevredigende oplossing van een conflict te komen, zich samen voor het geschil verantwoordelijk te voelen en met elkaar de beslissing te dragen die het conflict uit de wereld helpt. Bij mediation wordt dit proces in gang gezet en van begin tot eind begeleid door een mediator. Deze bemiddelaar is onderhandelingsvaardig en helpt u bij de oplossing van uw klacht/conflict. De mediator blijft steeds neutraal en beslist niet over de uitkomst van het geschil.

Op onze website vindt u meer informatie over mediaton in school.

Vertrouwenscommissie

Voor alle scholen is een vertrouwenscommissie ingesteld. Deze commissie is bereikbaar per email: vertrouwenscommissie@debasis.frl . De commissie neemt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de zesde werkdag na melding, contact met u op. U kunt ook contact zoeken met een vertrouwensarts. Deze deskundige op het gebied van seksuele intimidatie en/of ongewenst seksueel gedrag, is verbonden aan het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. <http://www.huiselijkgeweld.nl>

Verder kunt u terecht bij de onderwijsinspectie, vertrouwensinspecteurs.
<http://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/Vertrouwensinspecteurs>

Landelijke Klachten Commissie (LKC)

Als u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is behandeld, kunt u (rechtstreeks) in beroep gaan bij de landelijke klachtencommissie. Tegen de uitspraak van de LKC kunt u bij een rechtbank in beroep gaan. www.onderwijsgeschillen.nl

Belangenverenigingen voor ouders.

Voor de ouders zijn diverse belangenverenigingen opgericht. Voor informatie over deze verenigingen verwijzen we u naar de website: Vereniging Openbaar Onderwijs -