

Klachtenprocedure:

Indien bij de ouders klachten leven over de school als geheel, de directie of de leerkracht(en), dan zijn er verschillende mogelijkheden deze te uiten:

- via de desbetreffende leerkracht
- via de directie
- via de MR
- via de OR

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten.

Binnen het openbaar basisonderwijs kunnen zich situaties voordoen waar u als ouders klachten over heeft. Het beleid van het bevoegd gezag is erop gericht klachten serieus te nemen en problemen op te lossen en wel op de plaats waar ze thuis horen.

Heeft u een klacht over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel dan dient u als volgt te handelen:

- Gebeurtenissen met een leerling (bijvoorbeeld pesten, huiswerk, strafwerk): bespreken met de groepsleerkracht, komen leerkracht en ouder niet tot een oplossing dan bespreken met de directeur. In vervolg hierop kan, indien nodig, een gesprek worden gevoerd tussen ouder, leerkracht en directeur.
- Klachten over leerkracht(en) (bijvoorbeeld reacties van leerkrachten naar ouders en/of kinderen, rapporten): bespreken met de groepsleerkracht. Komen leerkracht en ouder niet tot een oplossing dan bespreken met de directeur. In vervolg hierop kan, indien nodig, een gesprek worden gevoerd tussen ouder, leerkracht en directeur.
- Klachten over het school- en/of onderwijsbeleid (bijvoorbeeld ouderbijdrage, schoonmaak of pleinwacht): bespreken met de directeur. Afhankelijk van de klacht wordt deze vervolgens besproken in de teamvergadering en/of de Medezeggenschapsraad.
- Geen oplossing van de klacht: bespreken met bevoegd gezag.
- Klachten anders dan bovengenoemd (bijvoorbeeld over leerplicht, huisvesting): bespreken met bevoegd gezag. Een klacht dient bij het bevoegd gezag schriftelijk te worden ingediend. Indien nodig zal op verzoek van bevoegd gezag om een mondelinge toelichting van de klacht worden verzocht. Het bevoegd gezag dient binnen 14 dagen op de klacht te reageren.

Wij gaan er van uit dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, leerkrachten of schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kunt u een beroep doen op de klachtenregeling. Deze regeling ligt ter inzage op school.

Ante is aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC) De organisatie komt voort uit o.a. de Vereniging voor Openbare Scholen (VOS). www.onderwijsgeschillen.nl
Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

De functie van **vertrouwenspersoon** wordt vervuld door **JGZ (jeugdgezondheidszorg)**. Mevrouw Anneke Keizer bepaalt welke klacht er bij welke vertrouwenspersoon terecht komt. Het telefoonnummer van JGZ is 088-0029920. Elke school heeft een eigen contactpersoon die zaken, neergelegd bij de vertrouwenspersoon van JGZ, bespreekt.