

Klachtenregeling

Op 1 augustus 1998 is de zogenaamde kwaliteitswet in werking getreden. Deze wet verplicht scholen onder meer om een klachtenregeling te hebben.

Het klachtrecht geldt voor iedereen die betrokken is bij de school: teamleden, leerlingen en ouders, maar ook bijvoorbeeld vrijwilligers, leveranciers of de schoolarts. Het klachtrecht bestrijkt alles wat er in de school gebeurt.

Deze klachtenregeling is in eerste instantie gericht op ouders/verzorgers van wie een kind naar een Kopwerkschool gaat. Er staat daarom in beschreven waar zij met hun klachten terecht kunnen.

Belangrijke personen en instanties binnen de klachtenregeling zijn:

- de vertrouwenscontactpersoon
- de (externe) vertrouwenspersoon en
- de klachtencommissie.

Wanneer ouders/verzorgers een klacht hebben over een beslissing of het handelen vanuit de school, kunnen ze allereerst contact opnemen met de betrokken leerkracht. Wanneer deze de klacht niet voldoende af kan handelen in de ogen van de klager, zijn de directeur en de vertrouwenscontactpersoon van de school de aangewezen aanspreekpunten. De vertrouwenscontactpersoon verwijst eventueel naar de (externe) vertrouwenspersoon.

Tenslotte kan het schoolbestuur benaderd worden. Wanneer het om een formele klacht gaat, behoort deze schriftelijk te worden ingediend. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Wanneer ook het bestuur de klacht niet naar tevredenheid kan afhandelen, kunnen ouders/verzorgers zich wenden tot de klachtencommissie.

Zowel de vertrouwenscontactpersoon als de vertrouwenspersoon zijn aangesteld om ouders, kinderen en leerkrachten met klachten van algemene aard en met klachten over machtsmisbruik de gelegenheid te geven deze uit te spreken.

De *vertrouwenscontactpersoon* fungeert als een soort ‘tussenpersoon’. Iedere school publiceert naam, telefoonnummer en eventueel het e-mailadres van deze persoon in de schoolgids.

De *vertrouwenspersoon* onderzoekt of er door bemiddeling een oplossing kan worden gevonden en beoordeelt ook of de gebeurtenis wel een aanleiding vormt voor een klacht. Als de situatie daar naar is, begeleidt de vertrouwenspersoon de klager in de verdere procedure. Deze externe vertrouwenspersoon, die vooral een taak heeft in de opvang en hulpverlening, begeleidt en ondersteunt ouders/verzorgers en leerlingen van de school bij de behandeling van klachten waarbij er sprake is van machtsmisbruik. Dit is onder andere het geval wanneer het gaat om seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld. De vertrouwenspersonen voor alle Kopwerkscholen zijn mevrouw T. Geerdes-Maas en mevrouw E. Labree. Zij zijn werkzaam bij de GGD Hollands Noorden. Zij kunnen schriftelijk dan wel telefonisch benaderd worden:

GGD Hollands Noorden
T.a.v. Externe vertrouwenspersoon
Antwoordnummer 528
1740 VB Schagen

Bij het gebruik van dit adres geldt binnen de GGD een speciaal protocol voor behandeling van post en archivering ter bescherming van de privacy van betrokkenen.

De externe vertrouwenspersonen zijn op werkdagen ook telefonisch bereikbaar onder nummer 088-0100 555. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.

Stichting Kopwerk is aangesloten bij een landelijke *klachtencommissie*, waar ouders in laatste instantie met hun klacht terecht kunnen. Dit zijn de contactgegevens:

Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Tel. 070-386 1697 (op werkdagen tussen 9.30 een 15.00 uur)

info@klachtencommissie.org

Op de volgende websites kunt u meer informatie vinden:

- www.klachtencommissie.org
- www.gcbo.nl (g.c.b.o. staat voor: geschillencommissies bijzonder onderwijs)