

## **KLACHTENREGELING 2022 Maria-Bernadette school Medemblik**

Overal waar mensen samenwerken, kan iets fout gaan.

Klachten kunnen in de meeste gevallen opgelost worden door met elkaar in gesprek te gaan.

Soms lukt dit niet naar tevredenheid en kan een beroep worden gedaan op de directie, de interne contactpersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon van GGD Hollands Noorden.

Iedere school dient te beschikken over een gedragsprotocol en een klachtenregeling. Ouders, (ex)leerlingen maar ook anderen die deel uitmaken van de school, kunnen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door leerkrachten, directie of schoolbestuur.

Klachten kunnen onder andere gaan over agressie, seksuele intimidatie, toepassing van strafmaatregelen, de veiligheid in de school of de begeleiding van leerlingen.

### **DE PROCEDURE**

Een klacht wordt eerst besproken met de betreffende persoon en als dit niets oplost vervolgens met de directie.

Als dit overleg ook niet het gewenste resultaat oplevert, kan de klager contact opnemen via de onderstaande route:

1. bespreken met betreffende persoon
2. met directie
3. met interne contactpersoon van de school
4. met de externe vertrouwenspersoon van de GGD Hollands Noorden
5. met een lid van het College van Bestuur van SKO West-Friesland
6. Indienen van een schriftelijke klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs

### **DIRECTIE**

De directie is op alle werkdagen bereikbaar en zal indien een klacht niet tot tevredenheid is opgelost dit verder gaan onderzoeken en een oplossing proberen te bewerkstelligen.

### **INTERNE CONTACTPERSOON**

De interne contactpersoon is voor de school de aangewezen functionaris voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouder(s)/verzorger(s) die een klacht hebben. Hij/zij is onafhankelijk en behartigt de belangen van de leerling en/of ouder.

Er zal in eerste instantie getracht worden de klacht in goed overleg met de betrokkenen op te lossen. De contactpersoon kan degene met een klacht ondersteunen bij de procedure rondom de afhandeling van de klacht.

De contactpersoon van onze school is: Mevrouw Miriam Ross tel: 06-53786043

## **EXTERNE VERTROUWENSPERSOON**

De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouders/verzorgers en leerlingen van de school bij de behandeling van klachten.

De externe vertrouwenspersoon kijkt hoe de klacht het beste aangepakt kan worden. In eerste instantie zal er altijd geprobeerd worden een oplossing te zoeken tussen ouders/verzorgers, leerlingen en school.

Voor onze school zijn mevrouw Ellen Labree en mevrouw Inez Ursem de externe vertrouwens-personen. Ze zijn werkzaam bij de GGD Hollands Noorden.

GGD Hollands Noorden  
T.a.v Externe vertrouwenspersoon  
Postbusnummer 9276  
1800 GG Alkmaar  
tel:088-0100550

## **SKO-WEST-FRIESLAND**

Het bestuurskantoor van SKO West Friesland is op werkdagen bereikbaar: 0229-544810. Daar kunt u vragen naar een lid van College van Bestuur van SKO West-Friesland.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

Als ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon of een gesprek met het College van Bestuur niet het gewenste resultaat op heeft geleverd, kan uiteindelijk een schriftelijke klacht worden voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie.

Er zal een hoorzitting worden belegd, waarbij de klager en de aangeklaagde worden gehoord.

De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies. Dit advies wordt schriftelijk voorgelegd aan het schoolbestuur van de betreffende school. Het schoolbestuur beslist vervolgens op basis van het advies van de klachtencommissie over de te nemen maatregelen. Binnen vier weken na het ontvangen van het advies deelt het schoolbestuur alle betrokkenen schriftelijk mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht gedeeld wordt en of er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen moeten worden genomen.

Contactgegevens Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
Te:070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)  
E-mail:info@gcbo.nl

## **KLACHTENREGELING SKO-WF**

De volledige klachtenregeling van SKO-WF is te vinden op de website onder het kopje 'Over ons' bij protocollen / ouderinformatie: <https://www.skowf.nl/over-ons/>