



Klachtenregeling

Versie

Januari 2014

Werkveld

Organisatie



INHOUD

Inleiding	2
Een klacht, wat nu?	3
Externe vertrouwenspersoon	3
Mediation	3
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)	3
Route 1:	
Interne klachtbehandeling (op niveau van school of stichting)	4
Route 2:	
Mediation	4
Route 3:	
Formele procedure	4



Inleiding

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er.

Alvorens tot een officiële klacht te komen is het van belang de route binnen de school te doorlopen. In de schoolgids staat deze mogelijkheid beschreven.

Een klacht, wat nu?

Voor de school is een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien op. Iemand die wil klagen kan dat het beste eerst mondeling en/of schriftelijk kenbaar maken bij de locatiedirecteur. Mocht dit niet bevredigend zijn dan kan u een officiële klacht indienen bij het schoolbestuur t.a.v. de directeur bestuurder Noordweg 87 8262 BP te Kampen. De interne vertrouwenspersoon van de school kan u daarbij helpen. In de schoolgids is hierover een bijdrage opgenomen. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden.

Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan zijn de school en stichting voor de behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: "de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)". Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht rechtstreeks schriftelijk voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en de directeur bestuurder van Stichting Openbaar Onderwijs kampen of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de onderstaande routes.

Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon kan u behulpzaam zijn als u dat wenst.

Deze vertrouwenspersoon is mevrouw M van Loon, zij is per e-mail (emvanloon@wxs.nl) of telefonisch (038-3318517) bereikbaar.

Mediation

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediatondesk per mail (mediation@onderwijsgeschillen.nl) of telefonische (030-2809590) bereiken.

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postbus 85191
3508 AD UTRECHT
telefoon 030-2809590



U kunt ook e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl.

Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

Route 1:

Interne klachtbehandeling (op niveau van school of stichting)

Als de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) denkt dat een klacht snel op school- of stichtingsniveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en de individuele school - de klacht doorgestuurd naar Stichting Openbaar Onderwijs Kampen.

Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

Route 2:

Mediation

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: mediation bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)).

Route 3:

Formele procedure

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) brengt advies uit aan Stichting Openbaar Onderwijs Kampen en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Stichting Openbaar Onderwijs Kampen neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.