

Klachtenregeling Stella Maris

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. Stella Maris is een Kopwerkschool. Er staat daarom in beschreven waar zij met hun klachten terecht kunnen.

Belangrijke personen en instanties binnen de klachtenregeling zijn:

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

(de contactgegevens van deze personen en instantie vindt u onder aan deze beschrijving)

Wanneer ouders/verzorgers een klacht hebben over een beslissing of het handelen vanuit de school, is de betrokken leerkracht de eerste aangewezen persoon om mee in gesprek te gaan. Wanneer de leerkracht en de klager de klacht niet voldoende af kunnen handelen in de ogen van de betrokkenen, zijn de directeur en de (interne) vertrouwenscontactpersoon van de school de aangewezen aanspreekpunten. De (interne) 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. De (interne) vertrouwenscontactpersoon kan hierbij begeleiden. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Wanneer ook het bestuur de klacht niet naar tevredenheid kan afhandelen, kan de klager zich wenden tot de (landelijke) klachtencommissie.

Zowel de (interne) vertrouwenscontactpersoon als de (externe) 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.

Zowel de interne- als de externe *vertrouwenspersoon* onderzoeken samen met de klager of er door bemiddeling een oplossing kan worden gevonden. Als de situatie daar om vraagt verwijst de (interne) vertrouwenscontactpersoon door naar de (externe) vertrouwenspersoon. Deze begeleidt de klager in de verdere procedure.

Deze (externe) vertrouwenspersoon, die vooral een taak heeft in de opvang en hulpverlening, begeleidt en ondersteunt ouders/verzorgers, leerkrachten 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 (externe) vertrouwenspersonen voor alle Kopwerkscholen zijn mevrouw I. Ursem en mevrouw E. Labree. Zij zijn werkzaam bij de GGD Hollands Noorden. Zij kunnen schriftelijk dan wel telefonisch benaderd worden:

Contactgegevens:

(interne) vertrouwenscontactpersoon van Stella Maris:

Mevrouw Marianne Verhagen

Telefoon: 06-52031607

Email: mv@lexabel.nl

(externe) vertrouwenspersoon:

GGD Hollands Noorden
t.a.v. Externe Vertrouwenspersoon
Postbus 9276
1800 GG Alkmaar

GGD Hollands Noorden
Antwoordnummer 251
1800 VB Alkmaar

U kunt de externe vertrouwenspersoon op werkdagen ook bellen. Het telefoonnummer is 088-0100550. Vraag naar Ellen Labree of Inez Ursem, zij nemen vervolgens contact met u op. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.

Landelijke klachtencommissie:

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 en 15.00 uur)

info@klachtencommissie.org

Het reglement en de klachtenprocedure is te vinden op de website van de commissie:

www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl of www.gcbo.nl

Een kopie van het reglement ligt ook ter inzage bij de administratie van de school.