



Klachtenregeling

Klachtenregeling Stichting Primair Onderwijs Groesbeek

Onze scholen streven nadrukkelijk naar een goede onderlinge samenwerking en een goede verhouding met de ouders. Samen met alle betrokkenen proberen we voor het kind een (kwalitatief) goede en prettige schooltijd te verzorgen. Maar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Om problemen en/of klachten zorgvuldig te bespreken heeft de Stichting een klachtenregeling opgesteld. Deze is te vinden op de website van SPOG en ligt op iedere school van onze Stichting ter inzage. Kopiëren van deze regeling of een gedeelte daarvan is toegestaan.

De problemen of klachten kunnen zich op drie niveaus afspelen, namelijk:

➤ **Op schoolniveau**

Wanneer er een probleem speelt, gaat men vanzelfsprekend zo spoedig mogelijk naar de **betrokken leerkracht** en bespreekt samen dat probleem. Meestal worden deze problemen in goed overleg opgelost. Men kan dan eigenlijk nog niet van een echte klacht spreken. Wanneer men er met de betrokken leerkracht niet uitkomt of wanneer men het probleem om gegronde redenen niet met de leerkracht wil bespreken, kan men terecht bij de **directie** van de school.

Bij een specifiek probleem kan men zich wenden tot de **contactpersoon** van de school. Deze kan u van advies dienen en is op de hoogte van welke stappen u verder kunt nemen. Elk van onze scholen heeft een schoolcontactpersoon.

Bijna alle problemen worden op school behandeld en opgelost. Wanneer dit niet lukt, kan men zich tot het College van Bestuur wenden.

➤ **Op bestuursniveau**

Als men er op schoolniveau niet uitkomt, heeft men de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het **College van Bestuur**. Men dient de klacht dan in te dienen met het klachtenformulier van de Stichting. Dit formulier is op school verkrijgbaar en te vinden op de website van SPOG.

De klachtencommissie, bestaande uit een lid van het College van Bestuur en een niet bij de klacht betrokken directeur, behandelt de klacht. Nadat beide partijen gehoord zijn en de dossiers bestudeerd zijn, doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak.

Het klachtenformulier kan men sturen naar:

*Stichting Primair Onderwijs Groesbeek
Postbus 68,
6560 AB Groesbeek*

Voor specifieke klachten, bv. op seksueel gebied, kan men zich ook richten tot de **vertrouwenspersoon**, van de Stichting te weten:

*Stephanie Vermeulen,
sam.vermeulen@kpnmail.nl 06 23 39 16 15*

Vanuit haar hoedanigheid als vertrouwenspersoon kan zij ook een rol spelen binnen de behandeling van klachten.

➤ **Op extern niveau**

Een laatste mogelijkheid om een klacht te laten toetsen biedt de landelijke klachtencommissie. Men kan er de klacht indienen wanneer men er met de school, de vertrouwenspersoon of het College van Bestuur niet uitkomt en men de klacht echter van een zodanig belang acht, dat men er een uitspraak over wil. De stichting heeft zich aangesloten bij de **landelijke klachtencommissie GCBO** (geschillencommissie bijzonder onderwijs). Het adres is:

het ambtelijk secretariaat,
Postbus 82324,
2508 EH Den Haag
070-3861697 info@klachtencommissie.org www.gcbo.nl

Verdere informatie over de klachtenregeling kunt u op de school van uw kinderen ontvangen.