



## Protocol Klachtenregeling

### Klachtenregeling.

Er kan iets gebeuren, waarover je een klacht wilt indienen. Leerlingen, hun ouders, leerkrachten, bestuursleden of vrijwilligers: iedereen die bij de school betrokken is, heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen over iets waar hij of zij het niet mee eens is. Heel wat problemen kunnen door de school zelf worden opgelost. De locatiedirecteur heeft hierin een taak en zo nodig kan een vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. Wij vinden het als school belangrijk om een zorgvuldige klachtenregeling te hebben, omdat het correct is dat mensen die tegen een probleem aanlopen daarmee ergens terecht kunnen. Maar ook omdat we graag situaties waarover geklaagd wordt uit de wereld willen helpen of te verbeteren.

Er is sprake van twee soorten regelingen:

- a. Een (wettelijk) verplichte klachtenregeling met een externe klachtencommissie en
- b. Een interne klachtenregeling.

### Wat kun je doen?

Een klacht kan van diverse aard zijn, bijvoorbeeld van onderwijskundige of organisatorische aard of betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen. Als iemand ergens niet tevreden over is, dan kan hij naar degene gaan, die daarbij direct betrokken is. Bijvoorbeeld naar de leerkracht, de locatiedirecteur of de algemeen directeur. Zij kunnen dan proberen het probleem op te lossen. Ook kunnen de interne en de externe vertrouwenspersonen rechtstreeks benaderd worden. Hun gegevens staan hieronder vermeld. De school is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor Gereformeerd Primair Onderwijs. Ook dit adres staat hieronder vermeld.

### Meer informatie over de klachtenregeling?

De interne klachtenregeling (b.) is in deze schoolgids opgenomen.

De andere (zwaardere) klachtenregeling (a.) met toelichting is op school in te zien. In verband met de kwetsbaarheid van sommige zaken is het ook mogelijk om bij de vertrouwenspersoon een exemplaar van klachtenregeling (a.) aan te vragen.

### Klachtenroute

Klacht van onderwijskundige aard, o.a.:	Klacht van schoolorganisatorische aard o.a.:	Klacht over ongewenste omgangsvormen	
- methode - aanpassing programma - toetsing, beoordeling	- vakanties, vrije dagen schoolbijdrage inzetten toetscapaciteit - ziektevervangning	- seksuele intimidatie - agressie - geweld - racisme - discriminatie - pesten	
		Leerling/leerling	Volwassene/leerling
Gesprek met de groepsleerkracht/ vakdocent		Gesprek met de groepsleerkracht	Gesprek met de groepsleerkracht
Indien geen overeenstemming: <b>Gesprek met de schoolleiding</b>			
Indien geen overeenstemming zo nodig: <b>Gesprek met de verenigingsdirecteur</b>			
Indien geen overeenstemming zo nodig: <b>Gesprek met de interne contactpersoon</b>			



Indien geen overeenstemming: <b>gesprek met externe vertrouwenspersoon</b>
---

Indien geen overeenstemming: <b>klacht indienen bij de klachtencommissie</b>
---

#### Externe vertrouwenspersonen

Mw. J. (Joanne) Coes 06-33141332, [jcoes@centraalnederland.nl](mailto:jcoes@centraalnederland.nl)

Mw. J (Jeanet) Drost 06-33141356, [jdrost@centraalnederland.nl](mailto:jdrost@centraalnederland.nl)

#### Interne contactvertrouwenspersoon:

Mw. Berna van Noort 0522 - 258999, [berna.vannoort@florion.nl](mailto:berna.vannoort@florion.nl)

*Klachtencommissie gereformeerd primair onderwijs*

#### Klachtencommissie voor gereformeerd primair onderwijs:

Postbus 82324, 2508 EH DEN HAAG

T 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

E-mail: [Info@gcbo.nl](mailto:Info@gcbo.nl)

De klachtenregeling is te vinden op de website van [www.florion.nl](http://www.florion.nl)

*Commissie van Beroep Gereformeerd Onderwijs*

Postbus 82324

2508 EH DEN HAAG

E-mail: [Info@gcbo.nl](mailto:Info@gcbo.nl)