

# Klachtenprocedure

## Klachtenregeling/vertrouwenspersoon

Op onze school spant het personeel zich in om het onderwijs zo goed mogelijk vorm en inhoud te geven. Het kan daarbij van belang zijn dat u de school op de hoogte stelt als u toch niet helemaal tevreden bent over de school of het schoolklimaat. Een verbeterde kwaliteit kan dan het gevolg zijn. We staan open voor een persoonlijk gesprek om te horen en te luisteren, opties te bespreken en te adviseren waar nodig. Zodat we samen verder kunnen.

Voor meer uitzonderlijke situaties hebben wij een klachtenregeling. Met de klachtenregeling willen wij duidelijk zijn in de te volgen procedure indien er sprake is van een klacht.

Wij voeren een laagdrempelig klachtenbeleid. Dat betekent dat een klacht gemakkelijk moet kunnen worden ingediend. In eerste instantie wordt daarom ook de mogelijkheid geboden om een klacht mondeling af te handelen.

Wanneer u een klacht heeft, volgt u onderstaande procedure:

- U gaat met uw klacht naar de betreffende medewerker die er direct bij betrokken is en maakt een afspraak. In dit gesprek probeert u er samen uit te komen.
- Is de klacht niet naar tevredenheid behandeld, dan maakt u een afspraak met de directeur van de school, dhr. Robbert van Rietschoten. Deze afspraak wordt binnen 1 week gemaakt. Hij zal de verschillende partijen zo goed mogelijk horen en begrijpen om samen te zoeken naar een passende oplossing.
- Mocht dit niet afdoende zijn beschikken we op bestuursniveau over een externe vertrouwenspersoon: dhr. Henk Imthorn, telefoonnummer: 071-4072084. De externe vertrouwenspersoon maakt geen deel uit of heeft geen deel uitgemaakt van het personeel of directie van de school.
- Blijft er onvrede over de behandeling van de klacht, dan kunt u in gesprek met een bestuurslid van CBS De Burcht. U kunt contact opnemen via: [bestuur@cbsdeburcht.nl](mailto:bestuur@cbsdeburcht.nl). Binnen 1 week wordt contact met u opgenomen.
- Lukt het niet om de klacht op school intern op te lossen via gesprekken dan kunt u als ultimatum remedium een officieel schriftelijke klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. Het geeft u wettelijk de mogelijkheid om een uitspraak te vragen aan een onafhankelijke commissie. Het bestuur heeft zich hiervoor aangesloten bij:

Landelijke Klachtencommissie primair en voortgezet onderwijs

Postbus 82324

2508EH Den Haag

( 070-3861697 Fax: 070-3020836)

[info@klachtencommissie.org](mailto:info@klachtencommissie.org), website: [www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org)