
Klachtenregeling

Groningse Schoolvereniging

2024-2025



Inhoudsopgave

Van klacht naar oplossing	2
Route bij klachten – stappenplan.....	3
Contactgegevens binnen de klachtenprocedure	4
Contactpersonen vertrouwenszaken GSV.....	4
Externe vertrouwenspersoon GSV.....	4
Teamleiders GSV.....	4
Directeur-bestuurder	4
Externe klachtencommissie	4
Benoeming en taken van contactpersonen vertrouwenszaken GSV	5
Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon.....	5
Voortraject klachtindiening (stap 1 tot en met stap 4).....	5
Het indienen van een klacht bij de directeur-bestuurder (stap 4).....	6
Behandeling van de klacht door de directeur-bestuurder.....	6
Het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie (stap 5)	6
Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie	7
Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	7
Beslissing directeur-bestuurder op het advies van de klachtencommissie	7
Overig.....	8
Openbaarheid van de klachtenregeling.....	8
Informereren MR.....	8
Vertrouwelijkheid.....	8
Evaluatie.....	8
Wijziging van de klachtenregeling.....	8
Overige bepalingen	8

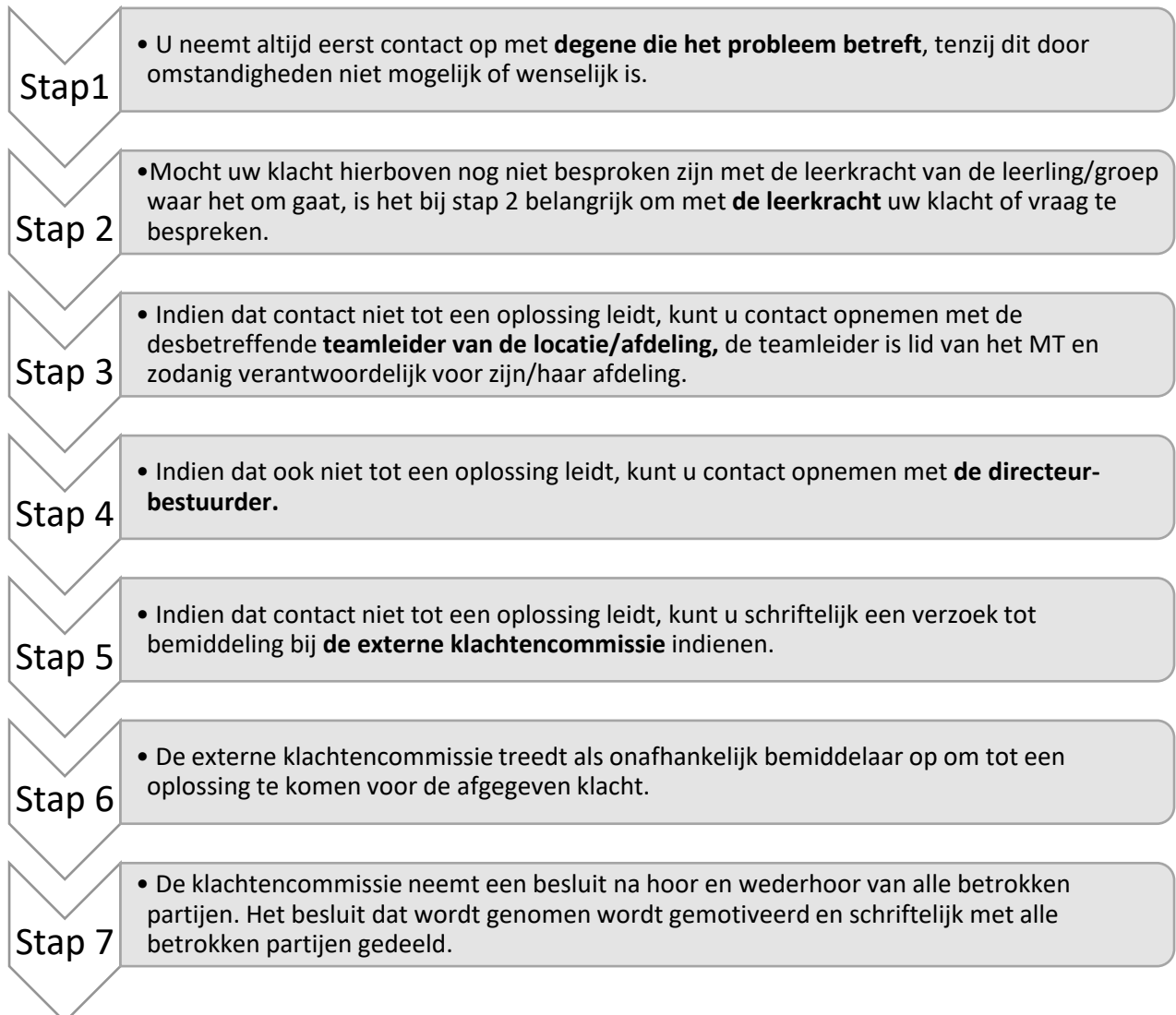
Van klacht naar oplossing

Het kan voorkomen dat u als ouder/verzorger ontevreden bent over een bepaalde zaak op school. In geval van ontevredenheid kunt u de leerkracht en de schoolleiding aanspreken.

We gaan ervan uit dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in goed overleg tussen ouders, personeel en de schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk of wenselijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Route bij klachten – stappenplan

Over welk onderwerp uw klacht ook gaat, kort samengevat is de route is altijd als volgt (deze wordt verder in het document hieronder uitvoerig toegelicht):



Als u begeleiding, extra ondersteuning, hulp of antwoorden op vragen nodig hebt over zaken waar u zich zorgen over maakt, of als u niet precies weet waar u met uw zorgen terecht kunt, kunt u contact opnemen met **de contactpersonen vertrouwenszaken GSV** of **de externe vertrouwenspersoon**. De contactpersonen vertrouwenszaken zijn contactpersonen die werkzaam zijn bij de GSV en u binnen de organisatie kunnen begeleiden. Mocht u liever contact willen met een externe (vertrouwens)persoon, dan kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

Contactgegevens binnen de klachtenprocedure

Contactpersonen vertrouwenszaken GSV

Mocht u uw klacht of zorg (eerst) willen bespreken met een onafhankelijk persoon, dan wijzen wij u graag op de mogelijkheid om contact op te nemen met de contactpersonen vertrouwenszaken GSV of externe vertrouwenspersoon.

De contactpersoon vertrouwenszaken kunnen benaderd worden voor het aanhoren van de klacht of vraag en eventuele doorverwijzing naar de desbetreffende instantie die ingeschakeld kan worden bij uw klacht of vraag. Hieronder kunt u vinden wie de contactpersonen vertrouwenszaken GSV voor welke afdeling beschikbaar is:

- TPO: Mirjam Dijkstra (m.dijkstra@g-s-v.nl)
- IPS: Sue Beattie (s.beattie@g-s-v.nl)
- HB: Ellen Bannink (e.bannink@g-s-v.nl)

Externe vertrouwenspersoon GSV

U kunt ook ten alle tijden contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van de GSV: Caren Japenga. Te bereiken via: cjapenga@hotmail.com.

Teamleiders GSV

De teamleiders van de locaties/afdelingen zijn:

- TPO - Onderbouw: Amelia Bakker (a.bakker@g-s-v.nl)
- TPO - Middenbouw: Jasper Venema (Machiel Patist) (j.venema@g-s-v.nl)
- TPO – Bovenbouw: Machiel Patist (m.patist@g-s-v.nl)
- HB: -Richard Knowles-Williams (r.kwilliams@g-s-v.nl)
- IPS: Douglas Kidd (d.kidd@g-s-v.nl)

Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder van de Groningse Schoolvereniging is Gerdien Wassenaar. U kunt met haar in contact komen via haar directiesecretaresse Marjon van Overbeek m.vanoverbeek@g-s-v.nl of via telefoonnummer 050 – 527 08 18.

Externe klachtencommissie

De school heeft zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO.

GCBO
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
070 – 386 16 97
info@gcbo.nl

Benoeming en taken van contactpersonen vertrouwenszaken GSV

1. De directeur-bestuurder benoemt na overleg met de MR op iedere vestiging een contactpersoon vertrouwenszaken.
2. De contactpersoon vertrouwenszaken informeert u over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als u een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon vertrouwenszaken u naar de daarvoor geschikte persoon. Dit kan een teamleider, de directeur-bestuurder, of de externe vertrouwenspersoon zijn.

Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. De directeur-bestuurder benoemt na overleg met de MR ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een van medewerkers van de school.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan u begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als u dat wenst.
5. De vertrouwenspersoon informeert u over instanties of instellingen die u behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt u zo nodig bij het leggen van contact.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die haar bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur-bestuurder schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Voortraject klachtindiening (stap 1 tot en met stap 4)

1. U neemt altijd eerst contact op met degene die het probleem betreft, tenzij dit door omstandigheden niet mogelijk of wenselijk is.
2. Mocht uw klacht nog niet besproken zijn met de leerkracht van de leerling of groep waar het om gaat, neemt u vervolgens contact op met de leerkracht van de leerling of groep om uw klacht of vraag te bespreken.
3. De teamleider heeft het mandaat om de klacht zelfstandig af te handelen, hij/zij is immers lid van het Management Team en als zodanig verantwoordelijk voor zijn/haar afdeling.
4. Indien dat contact ook niet tot een oplossing leidt, legt u het probleem ter oplossing voor aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder controleert of de juiste procedure is gevolgd.
5. U kunt over het probleem contact opnemen met de contactpersoon vertrouwenszaken of met de externe vertrouwenspersoon.
6. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de directeur-bestuurder of de klachtencommissie.

Het indienen van een klacht bij de directeur-bestuurder (stap 4)

1. U kan een klacht indienen bij de directeur-bestuurder.
2. Uw bericht bevat ten minste:
 - a. uw naam en adres;
 - b. de naam van verantwoordelijke en de naam en het adres van de school en locatie/afdeling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de directeur-bestuurder anders beslist.
4. U kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De directeur-bestuurder bevestigt schriftelijk aan u de ontvangst van de klacht.

Behandeling van de klacht door de directeur-bestuurder

1. Als u uw klacht indient bij de directeur-bestuurder, kan zij de klacht zelf afhandelen.
2. De directeur-bestuurder meldt in dat geval u en de verantwoordelijke van de klacht welke stappen ze gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. De directeur-bestuurder vertrouwt bij het afhandelen van de klacht op het oordeel van de teamleider en zal vooral nagaan of de juiste procedures zijn gevolgd.
4. Als de behandeling van de klacht door de directeur-bestuurder naar uw oordeel niet tot een oplossing heeft geleid, kan u de klacht indienen bij de klachtencommissie.
5. Als de directeur-bestuurder de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de directeur-bestuurder u naar de klachtencommissie waarbij de Groningse Schoolvereniging is aangesloten.

Het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie (stap 5)

1. U kan een klacht indienen bij de klachtencommissie.
2. Uw bericht bevat ten minste:
 - a. uw naam en adres;
 - b. de naam van verantwoordelijke en de naam en het adres van de school en locatie/afdeling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. U kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan u de ontvangst van de klacht.

Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle afdelingen van de school die de klacht onderzoekt en de directeur-bestuurder hierover adviseert.

De school heeft zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO.

GCBO
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
070 – 386 16 97
info@gcbo.nl

Op de samenstelling van de klachtencommissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de klachtencommissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing.

Dit reglement is te vinden op:

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van de school zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de directie.

Beslissing directeur-bestuurder op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de directeur-bestuurder aan u, de verantwoordelijke, de desbetreffende teamleider en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directeur-bestuurder met redenen omkleed aan u, de verantwoordelijke en de klachtencommissie.

Overig

Openbaarheid van de klachtenregeling

De directeur-bestuurder zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon vertrouwenszaken en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de Groningse Schoolvereniging.

Informereren MR

De directeur-bestuurder informeert de MR terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die zij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directeur-bestuurder, de contactpersoon vertrouwenszaken, de externe vertrouwenspersoon en MR geëvalueerd.

Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door de directeur-bestuurder worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Groningse Schoolvereniging'.

De regeling is vastgesteld op 9 juli 2024, Groningen