

De afhandeling van klachten intern

CSW heeft als doelstelling klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnen school kunnen worden opgelost. CSW heeft bij de afhandeling van klachten de navolgende uitgangspunten voor ogen.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen eenieder worden geuit. Van deze klachten zal geen registratie worden bijgehouden, omdat dit ondoenlijk is. Bovendien is deze fase zo informeel dat registratie niet wenselijk is.

Schriftelijke klachten kunnen het gevolg zijn van een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat er eerst informeel contact is geweest met een medewerker van school.

Schriftelijke klachten, meestal per mail, worden in principe ingediend bij de mentor. Deze is het eerste aanspreekpunt voor ouders. Als dit niet gewenst is, kan de klacht worden ingediend bij de betreffende afdelingsleider. Als dit niet mogelijk is, kan de klacht aan de directie worden gestuurd. Uitgangspunt van CSW is dat een klacht op een zo laag mogelijk niveau kan worden afgehandeld. Schriftelijke klachten worden geregistreerd.

De afhandeling van de klacht zal op een zorgvuldige manier geschieden. Onder zorgvuldige afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan indiener;
- De indiener in de gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten;
- Eventueel informatie vragen aan derden;
- Afhandeling binnen redelijke termijn;

Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, dient ook ten aanzien van deze medewerker een zorgvuldige afhandeling in acht te worden genomen.

De afronding van de schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling aan de indiener, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd (conclusie). Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. Indien de klacht niet is afgehandeld door de schoolleiding ontvangt de schoolleiding een afschrift van de schriftelijke mededeling.

Mocht een klacht door een indiener worden ingetrokken, dan blijft een inhoudelijke beoordeling van de klacht achterwege.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn schriftelijke klacht volgens voornoemde procedure, heeft hij de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

De school is van mening dat klachten met betrekking tot seksuele intimidatie zodanig van aard zijn, dat het voor een klager bezwaarlijk kan zijn deze klacht in te dienen en/of af te handelen volgens voornoemde procedure. De indiener heeft aangaande deze klachten de mogelijkheid om de klacht eerst te bespreken met de vertrouwenspersoon.

Als de klacht ook dan niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de indiener de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Adres: klacht@klacht-adr.nl

Of:

Ambtelijk secretaris
klachtencommissie onderwijs
Postbus 541
4330 AM Middelburg

De vertrouwensinspectie:
0900-1113111

Vertrouwenspersoon: zie website CSW