

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over De Zilverberg kunt u dit melden bij de directie. De school heeft in een handleiding vastgelegd hoe zij omgaat met klachten, problemen en meningsverschillen. Deze handleiding ligt voor iedereen bij de directie ter inzage. Wij proberen klachten altijd eerst op een goede manier op school af te handelen. De mogelijkheid bestaat echter dat u als ouder/verzorger uiteindelijk niet tevreden bent over de wijze waarop school met een geschil omgaat. In zo'n geval kunt u beroep doen op de Klachtenregeling van de Stichting SPO Condor die geldt voor alle bij Condor aangesloten scholen. Wilt u hierover meer weten dan kunt u contact opnemen met de volgende personen:

Intern contactpersoon Desirée Leenders:
desireeleenders@zilverbergoverasselt.nl

Extern vertrouwenspersoon:
Mevr. E. Weltevrede
Tolkamp 9
6602 DN Wijchen
Tel: 024-3297646 (werk)
Tel: 024-6421503 (privé)
e.weltevrede@hotmail.com

Mevr. B. Wijlens-Hulshof
Hazeldonklaan 9
6573 BJ Beek-Ubbergen
024-6841023
bmmhulshof@hotmail.com

Klachtencommissie:

De klachtencommissie voor het katholiek onderwijs:
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
telefoon: 070-3861697
E-mail: info@gcbo.nl

Klachtenregeling

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. We gaan er vanuit dat de meeste klachten in overleg met de leerkracht of schoolleiding opgelost kan worden. Als u er met de leerkracht en de schoolleiding niet uitkomt, oftewel als naar uw mening de klacht niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het schoolbestuur of voor een objectief onderzoek aan onze klachtencommissie.

Klachten ongewenste omgangsvormen

Bij klachten over ongewenste omgangsvormen op school, zoals: pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen ouders en kinderen een beroep doen op de ondersteuning door een interne contactpersoon. Daarnaast treft u op deze pagina: het pestprotocol, mediawijsheid protocol en het schoolveiligheidsplan

De interne contact persoon is er voor u en voor de leerlingen. Door middel van een klassenbezoek aan het begin van het schooljaar maakt zij/hij zich bekend bij de leerlingen. Zij/hij luistert en neemt uw klacht serieus. Zij/hij geeft u informatie over mogelijke vervolgstappen en advies. Zij/hij maakt met u een stappenplan voor het stoppen van het door u signaleerde ongewenste gedrag.

De school kent ook een externe vertrouwenspersoon. U kunt de externe vertrouwenspersoon zien als een objectieve deskundige van buiten de school. De externe vertrouwenspersoon kan naast het geven van informatie en advies ook optreden als bemiddelaar. Ieder jaar staan in de schoolgids de namen en telefoonnummers van de extern vertrouwenspersonen vermeld.

Klachten over ongewenst gedrag, die u onvoldoende vindt opgelost, kunt u voorleggen aan de klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon begeleidt u in het klachttraject. Voor klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld kunt u ook contact opnemen met het meldpunt vertrouwensinspecteurs: 0900-1113111 (lokaal tarief)

Inspectie voor het basisonderwijs

Email: info@owinsp.nl

Website: www.onderwijsinspectie.nl

Vragen over onderwijs: 0800-8051 (gratis)

Meldplicht seksueel intimidatie.

Schoolleiding, contactpersonen en vertrouwenspersonen zullen een klacht van ouders/leerlingen zorgvuldig behandelen. Bij klachten van ouders en leerlingen over de schoolsituatie, waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict, is de school verplicht tot het doen van aangifte bij de officier van justitie, omdat mogelijk de veiligheid van meerdere kinderen in het geding is.

Klachtroutes

Bovenstaande informatie nog eens in schema:

| <i>Klachten over schoolorganisatorische maatregelen/nalatigheid</i> | <i>Klachten over onheuse bejegening</i> | <i>Klachten over ongewenst gedrag op school:</i> | <i>Persoonlijke problemen of problemen in de thuissituatie:</i> |
|--|---|---|--|
| <i>bijvoorbeeld: roosters,schoolgebouw...</i> | <i>bijvoorbeeld: toetsing,beoordeling, bestrafing</i> | <i>pesten,agressie, geweld,discriminatie, racisme,seksuele intimidatie,homoseksuele intimidatie</i> | <i>depressiviteit, eetstoornissen, misbruik, mishandeling</i> |
| leerkracht | leerkracht | leerkracht | leerkracht |
| | | contactpersoon | Intern begeleider |
| | | Vertrouwenspersoon | |
| schoolleiding | schoolleiding | | Schoolmaatschappelijk werk |
| algemeen directeur | Alg. directeur/ bestuur | Alg. directeur/bestuur | externe hulpverlening: Jeugdzorg, Veilig thuis. |
| klachtencommissie | klachtencommissie | klachtencommissie bij strafbare feiten: politie/justitie | politie/justitie |