

## **KLACHTENPROCEDURE SKBO**

### **richtlijn voor leerlingen, ouders, medewerkers en andere betrokkenen**

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. SKBO hecht waarde aan een zorgvuldige klachtenafhandeling. We vertrouwen erop dat we klachten in de meeste gevallen in onderling overleg binnen de school kunnen oplossen. Wij nodigen u dan ook uit om bij ontevredenheid de leraar, intern begeleider en/of de schooldirecteur en bouwcoördinator aan te spreken.

Als extra ondersteuning daarbij zijn binnen iedere school van SKBO twee interne contactpersonen werkzaam. Bij klachten over ongewenste omgangsvormen op school zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen kinderen, ouders en medewerkers van de school een beroep doen op de ondersteuning van deze contactpersonen. Zij luisteren en geven advies en informatie over mogelijke vervolgstappen en kunnen helpen bij het maken van een stappenplan voor het stoppen van ongewenst gedrag. Voor onze school zijn dit:

Mevrouw Sandra Melchers  
e-mail: [ibdeblinkerd@skbo.nl](mailto:ibdeblinkerd@skbo.nl)  
tel: 0412-691635

Mevrouw Loes van Laarhoven  
e-mail: [loesvanlaarhoven@skbo.nl](mailto:loesvanlaarhoven@skbo.nl)  
tel: 0412-691635

Als na het contact met de schoolleiding de klacht naar uw mening onverhoopt niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het voorval voorleggen aan het College van Bestuur van SKBO, Edith van Montfort. ([edithvanmontfort@skbo.nl](mailto:edithvanmontfort@skbo.nl) / 06-51720473). Voorwaarde hiervoor is dat de schooldirectie op de hoogte is.

Voor SKBO zijn ook twee externe vertrouwenspersonen beschikbaar. Dit zijn onafhankelijke deskundigen, niet in dienst van de stichting. Zij kunnen ingeschakeld worden door iedereen die een relatie heeft met SKBO: ouders, medewerkers, leerlingen, buurtbewoners of samenwerkingspartners. De externe vertrouwenspersoon kan naast het geven van informatie en advies ook optreden als begeleider bij een klachttraject. Deze mensen zijn:

mevrouw S. Heersema  
[suusheersema@gmail.com](mailto:suusheersema@gmail.com)  
Telefoon: 0412-643821

de heer S. Schouten  
[stephanschouten@xs4all.nl](mailto:stephanschouten@xs4all.nl)  
telefoon: 0412-623422 huisartsenpraktijk)

*Zij is nog werkzaam voor SKBO tot eind 2015.  
Communicatie over vervanging volgt zsm.*

Klachten die u desondanks onvoldoende vindt opgelost, kunt u voor een objectief onderzoek voorleggen aan de klachtencommissie.

SKBO is daarvoor aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). Dit is een onafhankelijke landelijke klachtencommissie die kennis neemt van de klachten over gedragingen of beslissingen die spelen bij de desbetreffende stichting. De commissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit over de gegrondheid ervan. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over te nemen maatregelen.

Voor een adequate behandeling moet de klacht binnen een jaar ingediend zijn worden bij de commissie. Het adres van deze commissie is:

Stichting GCBO  
Postbus 82324  
2508 EH DEN HAAG  
info@gcbo.nl  
telefoon: 070-3861697

Op de site [www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl) vindt u de klachtenprocedure van deze commissie.

Samenvattend kunt u bij het bespreekbaar maken en oplossen van een klacht de volgende stappen - in genoemde volgorde - nemen, waarbij het inschakelen van de schooldirecteur in alle gevallen uitgangspunt is, gezien diens actieve rol en betrokkenheid in het proces:

- Stap 1: bespreekbaar maken met de direct betrokken leraar van de school
- Stap 2: inschakelen schooldirecteur en / of bouwcoördinator
- Stap 3: invoeren ondersteuning van de vertrouwenspersonen binnen de school,
- Stap 4: inschakelen van het College van Bestuur van SKBO
- Stap 5: raadplegen van de externe vertrouwenspersonen
- Stap 6: melden van de klacht bij GCBO

#### Aanvullende informatie voor **medewerkers** van SKBO:

Voor de volledigheid staan hieronder de onafhankelijke geschillen- en klachtencommissies binnen GCBO waarbij SKBO aangesloten is:

1. landelijke Commissie van beroep (artikel 60 WPO)
2. onafhankelijke klachtencommissie (artikel 14 WPO)
3. landelijke bezwarencommissie FUWA (artikel 5.5 en 5.6 CAO PO)
4. geschillencommissie DGO (artikel 13.1 lid 2 van de CAO PO)
5. Landelijke Commissie voor Geschillen WMS in Utrecht. Hierbij is SKBO op grond van artikel 30 van de WMS van rechtswege aangesloten.

SKBO heeft tevens een interne bezwarenprocedure functiewaardering ingericht. Meer informatie hierover is op te vragen bij de schoolleiding.