

Klachtenregeling Proloog

In deze folder leest u waar u terecht kunt met uw klacht en wat u vervolgens kunt verwachten. De uitgebreide klachtenregeling van Proloog met een artikelgewijze toelichting ligt ter inzage op alle Proloogscholen.

Waarom een klachtenregeling?

Proloog vindt het belangrijk uw klachten zorgvuldig te behandelen. Hiermee wordt het belang van alle betrokkenen en de school gediend.

Wie kunnen een klacht indienen ?

- ouders/verzorgers
- leerlingen (ook ex-leerlingen)
- personeel
- stagiaires en leraren in opleiding
- en een ieder die op een of andere manier deel uitmaakt van de school.

Waar kunnen klachten zoal over gaan?

- de begeleiding van leerlingen
- toepassing van strafmaatregelen
- beoordeling van leerlingen
- inrichting van de schoolorganisatie
- seksuele intimidatie (verbaal, non-verbaal, fysiek)
- discriminerend gedrag
- agressie en geweld
- pesten

Waar kunt u naar toe met uw klacht?

- **De contactpersoon**
Iedere school heeft een contactpersoon. Deze kan u verwijzen naar de vertrouwenspersoon. De naam van de contactpersoon staat vermeld in het schoolspecifieke deel van de informatiegids.
- **De vertrouwenspersoon**
Het bestuur van de Stichting Proloog heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon benoemd die voor u kan bemiddelen of u kan adviseren over eventuele vervolgstappen.
- **De Landelijke Klachtencommissie (LKC)**
Alle Proloogscholen zijn aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De LKC adviseert en doet aanbevelingen inzake geschillen. De werkgeversorganisatie VOS/ABB is instandhouder van de LKC.

(Adressen zie achterzijde)

Veruit de meeste klachten gaan over de dagelijkse gang van zaken op school en worden in overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een adequate wijze op schoolniveau afgehandeld. Maar soms is bemiddeling van de vertrouwenspersoon nodig om tot een oplossing te komen.

Als de hulp of bemiddeling van de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing leidt, kunt u een officiële klacht indienen. De klacht dient binnen een jaar na het tijdstip van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk te worden ingediend bij:

- a) het bestuur van Proloog (het bevoegd gezag), vertegenwoordigd door Sijbe de Jong, lid algemene directie Proloog
- b) of de Landelijke Klachtencommissie.

Over het algemeen wordt de LKC ingeschakeld als het bevoegd gezag en de klager niet tot een bevredigende oplossing komen.

Wat gebeurt er vervolgens met uw klacht?

Uw klacht wordt in behandeling genomen door het bevoegd gezag, dan wel door de Landelijke Klachtencommissie.

De procedure in vogelvlucht

U dient uw klacht in bij het bevoegd gezag

- a) Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- b) Binnen 2 weken vanaf de datum ontvangst doet het bevoegd gezag een uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht. Klager en aangeklaagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- c) Binnen nog eens 2 weken volgt de mogelijkheid tot schriftelijk verweer door de aangeklaagde.
- d) In de daarop volgende 2 weken worden klager en aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om door het bevoegd gezag te worden gehoord.
- e) Binnen 4 weken na de hoorzitting volgt besluitvorming door het bevoegd gezag (het bestuur van Proloog) over de wijze waarop de klacht zal worden afgehandeld.
- f) Het bevoegd gezag deelt het besluit vervolgens schriftelijk mee aan klager, aangeklaagde en schooldirectie.

N.B.1

Op verzoek van de klager kan de klacht worden gemeld aan de Landelijke Klachtencommissie, ook als deze door het bevoegd gezag naar tevredenheid is afgehandeld.

N.B.2

Het bevoegd gezag kan besluiten een bij haar ingediende klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie wanneer de klacht volgens het bestuur te complex is.

U dient uw klacht in bij de LKC

- a) Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- b) Binnen 3 weken na ontvangst volgt een beslissing over ontvankelijkheid van de klacht. De klager, aangeklaagde en het bevoegd gezag worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- c) Binnen nog eens 3 weken kan de aangeklaagde zich schriftelijk verweren.
- d) Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht volgt een hoorzitting, waarop klager en aangeklaagde gehoord kunnen worden door het bevoegd gezag.
- e) Binnen 4 weken na de hoorzitting volgt een advies van de LKC aan het bevoegd gezag.
- f) Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de LKC aan het bevoegd gezag dient het bevoegd gezag een besluit te nemen inzake het advies.
- g) Het bevoegd gezag deelt het besluit vervolgens schriftelijk mee aan de klager en aangeklaagde, de klachtencommissie en de directie van de school.

Tot slot

Heeft u klachten? Aarzel niet en geef ze aan ons door. Het voorkomt escalatie en dat is in ieders belang.

Voor Proloog heeft het klachtrecht bovendien een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen.

Aan het indienen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Uitgave Proloog
(01-01-2011)

Adressen

- **Contactpersonen**

zie schoolspecifiek deel van de informatiegids

- **Vertrouwenpersonen ouders/ leerlingen**

Mw. Joke Benedictus (Cedin onderwijsdienstverlening)
Lavendelheide 21
9202 PD Drachten
j.benedictus@cedin.nl
tel. 088 – 020 03 00

- **Vertrouwenspersoon personeel**

Mw. Margriet Veenstra (GIMD)
Abe Lenstra Boulevard 10
Postbus 632
8440 AP Heerenveen
m.veenstra@gimd.nl
tel. 088 – 800 85 00

- **Bevoegd gezag**

Stichting Proloog
Dhr. Sijbe de Jong (lid algemene directie)
Fonteinland 11
8913 CZ Leeuwarden
info@proloog.nl
www.proloog.nl
tel. 058 – 234 75 20
fax 058 – 294 89 39

- **Landelijke Klachtencommissie**

Gebouw "Woudstede"
Zwarte Woud 2
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl
tel. 030 – 280 95 90
fax. 030 – 280 95 91



Klachtenregeling



De klachtenregeling Proloog is geldig op alle scholen voor openbaar (speciaal) basisonderwijs in de gemeente Leeuwarden

Voor informatie over Proloog en de scholen, zie www.proloog.nl