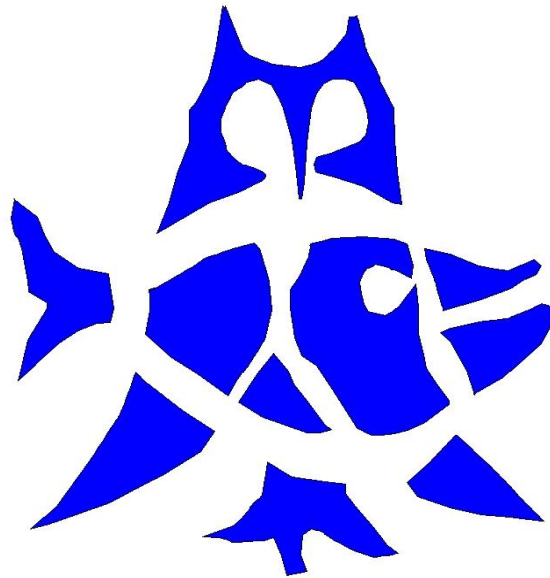


# Klachtenregeling

Christelijk College Nassau-Veluwe



Bij het CCNV streven we naar tevreden leerlingen, ouders en medewerkers. Eén van de manieren om dat doel te bereiken is zorgvuldig om te gaan met signalen dat er iets mis gaat. Een klacht is zo'n signaal en daarom hebben wij een klachtenregeling. Voor de behandeling van de klachten zijn wij aangesloten bij de klachtencommissie van Verus (Landelijke Vereniging voor Christelijk Onderwijs, waar het CCNV bij aangesloten is).

Wij willen klachtenprocedures bij die commissie zoveel mogelijk voorkomen. Dat proberen wij te bereiken door klachten binnen de organisatie tot tevredenheid van de klagers af te handelen, zodat een externe, formele procedure achterwege kan blijven. Dit vraagt, dat we 'aspirant-klagers' serieus nemen, niet defensief reageren, maar een klacht beschouwen als een mogelijkheid om iets recht te zetten en ervan te leren. Als dat onze houding is zouden er in principe geen klachten bij de klachtencommissie hoeven te komen.

Hoe gaat het in zijn werk?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk (brief of e-mail) binnen komen.

In het algemeen geldt: in eerste instantie naar de betrokken medewerker en in tweede instantie naar diens leidinggevende. Onder medewerker verstaan we:

- als de situatie betrekking heeft op (het lesgeven in) een bepaald vak: de vakdocent
- als de situatie betrekking heeft op een leerling of op een bepaalde klas: de mentor

Een klacht wordt in eerste instantie altijd verwezen naar het laagst mogelijke niveau (of de direct leidinggevende van degene over wie de klacht gaat). Indien op dit niveau geen bevredigende oplossing wordt gevonden, wijst de behandelaar van de klacht de klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het klachtensecretariaat van het college van bestuur. Hij kan dit schriftelijk doen, maar desgewenst in eerste instantie ook mondeling.

Een schriftelijke klacht bij het college van bestuur kan worden gericht aan [klachten@ccnv.nl](mailto:klachten@ccnv.nl) of bij Christelijk College Nassau-Veluwe, t.a.v. CvB-klachtensecretariaat, Postbus 29, 3840 AA Harderwijk.

De brief of e-mail bevat ten minste:

- naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de klager
- de datum waarop de klacht wordt ingediend
- omschrijving van de klacht
- de CCNV-medewerker die het betreft
- of er al een leidinggevende bij de zaak betrokken is en wie
- welke interventie men wenst, met welk doel

Het klachtensecretariaat is een service van de school om de verdere communicatie rond klachten met externe partijen te vergemakkelijken. Het klachtensecretariaat functioneert als verbindende schakel tussen de partijen en beoordeelt welke leidinggevende op school de verantwoordelijkheid krijgt om de klacht af te handelen. De klagende partij behoeft dus slechts via één adres contact op te nemen met de school. Het klachtensecretariaat ziet ook toe op een adequate behandeling van de klacht.

Binnen twee werkdagen bevestigt het klachtensecretariaat de ontvangst van de formele klacht schriftelijk aan de klager en aangeklaagde. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de klager
- korte samenvatting van de klacht
- de medewerker die het betreft
- hoe de klacht behandeld zal worden
- contactpersoon in de school, die de klacht in behandeling zal nemen
- dat de klager en aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan
- dat de klager en aangeklaagde binnen drie werkdagen een voortgangsbericht ontvangt
- dat de klager – wanneer dat nodig is – binnen drie werkdagen beschikbaar moet zijn voor een gesprek
- verwachte afhandelingstermijn

Het kan zijn dat een klager zich liever tot een vertrouwenspersoon wendt. Op de website vindt u onder het kopje Organisatie wie de vertrouwenspersonen op het CCNV zijn.

Wanneer de klachtindiener niet tevreden is over de afhandeling kan hij dit aan het klachtensecretariaat laten weten. In dat geval doet het college van bestuur uitspraak.

In de bekendmaking van die uitspraak wordt de klager gewezen op de mogelijkheid in beroep te gaan bij de landelijke klachtencommissie van Verus, Vereniging voor Christelijk Onderwijs, waarbij onze school is aangesloten. Contactgegevens: Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs, Postbus 82324 2508 EH Den Haag.

t 070 386 16 97

e [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

i [www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl)