

Klachtenprocedure (Publiek)

Inleiding

Bij PricoH geloven we in onderwijs als ontmoeting. Een plek waar kinderen zich kunnen ontwikkelen in een sfeer van vertrouwen, veiligheid en samenwerking. Toch kan het voorkomen dat er zorgen ontstaan over ons handelen. In zo'n situatie willen we dat ouders, verzorgers en anderen zich gehoord voelen. Een klacht is voor ons geen einde, maar een begin van gesprek. Regels helpen ons zorgvuldig te zijn, maar het gesprek blijft altijd leidend. Daarom hebben we een klachtenregeling. Niet als sluitstuk, maar als uitnodiging tot gesprek.

1. Eerst in gesprek

Heeft u een klacht, zorg of opmerking? Neem dan altijd eerst contact op met de betrokkene(n): de onderwijzer, intern begeleider of directeur. In de meeste gevallen leidt een open gesprek al tot een oplossing.

2. Komt u er samen niet uit?

Dan kunt u contact opnemen met het bevoegd gezag van PricoH. Samen met u zoeken we naar een passende manier om uw klacht te onderzoeken. Ook kunnen we u helpen bij het vinden van de juiste route als het gaat om externe ondersteuning of bemiddeling.

3. Onafhankelijke klachtencommissie (GIMD)

Als een klacht niet in goed overleg opgelost kan worden, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van GIMD. Zij beoordelen uw klacht en adviseren het bestuur van PricoH. Meer informatie vindt u op: <https://www.gimd.nl/klachtencommissie>

4. Onze houding

We zien klachten niet als probleem, maar als kans om te leren. Daarom stellen we ons toetsbaar op, leggen we verantwoording af, en blijven we altijd zoeken naar verbinding – ook wanneer het schuurt. U mag van ons verwachten dat we zorgvuldig omgaan met wat u deelt.

5. Termijn voor het indienen van een klacht

Om zorgvuldig te kunnen handelen, is het belangrijk dat klachten tijdig worden gemeld. We hanteren daarbij als richtlijn dat klachten binnen één jaar na de betreffende gebeurtenis of beslissing worden ingediend. Wanneer er meer tijd is verstreken, blijft het gesprek mogelijk. De dialoog is voor ons belangrijker dan de termijn; samen zoeken we naar wat passend is. U krijgt altijd een terugkoppeling.

7902 HM Hoogeveen

T (0528) 23 44 94

E info@pricoh.nl



Samenvatting

- Klachten eerst bespreken met betrokkene of directeur.
- Indien nodig: contact met het bestuur.
- Onafhankelijke commissie: GIMD.
- Uw klacht wordt serieus genomen, met zorg behandeld.

Contactgegevens:

De contactgegevens van de vertrouwenspersoon van uw school vindt u in de schoolgids.

Vereniging PricoH – Primair Christelijk Onderwijs Hoogeveen

t.a.v. directeur- bestuurder

Stoekeplein 8a

7902 HM Hoogeveen

 0528 – 234 494

 info@pricoh.nl

 www.pricoh.nl

Onafhankelijke klachtencommissie

GIMD – Klachtencommissie Onderwijs

t.a.v. de contactpersoon: Anja Hanse

Postbus 2525

8901 AB Leeuwarden

 088 – 800 85 00  (06) – 38 94 62 05

 klachtencommissie@gimd.nl

 www.gimd.nl