

Klachten

Het is vervelend als u met een klacht rondloopt. Goede en oplossingsgerichte communicatie is dan belangrijk. Klachten worden via onderstaande stappen opgepakt waarbij we uiteraard proberen in fase 1 en 2 al uw vragen al beantwoord te hebben. Het oplossen van klachten vergt altijd, ook van u, een proactieve en oplossingsgerichte houding. De te doorlopen fasen zijn:

1. Leerkracht
2. Directie
3. MR
4. Bestuur
5. Externe vertrouwenspersoon
- Onderwijsinspectie

1. Leerkracht

Betreft het iets in of om de klas dan is de leerkracht uw eerste aanspreekpunt. Komt u er met de leerkracht niet uit, dan verwijst de leerkracht naar directie.

Betreft het een organisatievraagstuk dan plant u zelf een afspraak met de directie op het spreekuur.

2. Directie

Om uw zorgen met de directie te bespreken kunt u een afspraak maken.

3. MR

Soms kan de MR een bemiddelende rol spelen of onderzoeken of de klacht breed gedragen is. Dit kan de directie dan de handvatten geven een structurele ingreep te verrichten. Wanneer de MR (oudergeleding en personeelsgeleding) er samen met de klager en directie niet uitkomen, beslissen zij gezamenlijk of het gewenst is om de klacht bij het bestuur neer te leggen. Dit doen zij schriftelijk in een gezamenlijk geformuleerde hulpvraag.

4. Bestuur

Het bestuur neemt kennis van de klacht via de ingezonden hulpvraag. Na een telefoongesprek met alle hulpvragers wordt er een vergadering belegd waarin gezocht wordt naar een oplossing. Het bestuur kan een dwingende oplossing voordragen waardoor partijen het ongerief achter zich kunnen laten en weer samen naar de toekomst kunnen kijken.

5. Externe vertrouwenspersoon

Wanneer de voorgaande stappen niet tot een oplossing hebben geleid, dan kan de klager de externe vertrouwenspersoon inschakelen. Dit kan ook te allen tijde wanneer de klager zich in zijn veiligheid bedreigd voelt. De externe vertrouwenspersoon zal ook proberen tot een passende oplossing te komen.

Onderwijsinspectie

Indien u zich als ouder zorgen maakt om de onderwijskwaliteit op een school dan kunt u een signaal afgeven bij de onderwijsinspectie. Deze zal contact opnemen met het bestuur; het bestuur met de school. Stap 4 wordt in feite herhaald. Wanneer u eerder in het proces uw melding indient bij de onderwijsinspectie zullen zij verwijzen naar ons klachtenprotocol.