

Klachtenregeling

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Als ouder kunt u ontevreden zijn over de wijze waarop uw kind begeleid wordt, de communicatie vanuit de school of over de kwaliteit van schoonmaakwerkzaamheden. We gaan er vanuit dat we de meeste klachten in onderling overleg kunnen oplossen. We nodigen u van harte uit bij ontevredenheid eerst de leerkracht aan te spreken en pas dan (indien u onvoldoende gehoor krijgt) de schoolleiding. Ook een gesprek met de schoolvertrouwenspersoon kan een mogelijkheid zijn. Als u er met de leerkracht en de schoolleiding niet uitkomt, ofwel als naar uw mening de klacht niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het schoolbestuur of voor een objectief onderzoek aan de klachtencommissie.

Klachtenprocedure

Het is belangrijk dat klachten met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs worden voorkomen. Daarom doen wij een dringend beroep op u om bij klachten, of als u van mening bent dat bepaalde zaken niet goed of niet afdoende geregeld zijn, op te nemen met de betrokken leerkracht. De directie (of de schoolvertrouwenspersoon) kan bemiddelen.

De procedure voor onderwijsinhoudelijke en organisatorische klachten verloopt doorgaans als volgt:

- U neemt contact op met de groepsleerkracht en/of met een directielid. De directie kan vaak bemiddelen als het om onderwijsinhoudelijk of organisatorisch probleem gaat.
- U meldt uw klacht aan de vertrouwenspersoon van de school;
- De vertrouwenspersoon of de directeur brengt u zo nodig in contact met de uitvoerend bestuurder. Hij zal proberen te bemiddelen en tot een oplossing te komen;
- Externe contactpersoon. U kunt contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van Stichting BOOM, mw. Annelies de Waal voor klachten mbt betrekking tot beleid, organisatie, communicatie, bejegening, conflicten, schoolzaken (www.vertrouwenswerk.nl)
- Is deze oplossing c.q. bemiddeling niet afdoende, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie

Landelijke klachtencommissie
Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
Tel. 030-2809590
Info@onderwijsgeschillen.nl

Meer informatie vindt u op de website www.onderwijsgeschillen.nl.

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht door hoor en wederhoor en geeft een gemotiveerde uitspraak of de klacht wel, niet of gedeeltelijk gegrond is. Aan de uitspraak is meestal een advies voor het bestuur gekoppeld.