



Memo

Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat er klachten zijn over bijvoorbeeld de begeleiding van leerlingen, het toepassen van strafmaatregelen, de beoordeling van leerlingen of over de inrichting van de (school)organisatie. Niet elk probleem leidt tot het indienen van een klacht; 'voorkomen is beter dan genezen'. Als u vindt dat er iets niet goed gaat, ergens ontevreden over bent of niet mee eens bent, dan gaat u in eerste instantie naar die persoon waar de problemen mee zijn ontstaan of daarvoor verantwoordelijk is. Eventueel kunnen problemen ook nog worden doorgesproken met anderen die binnen de school of Stichting PrimAH werkzaam zijn. Blijft u niet te lang met een probleem of klacht rondlopen. "Immers een goed gesprek, voorkomt erger".

Mocht het niet lukken langs deze weg een oplossing te vinden, dan staat de formele klachtenregeling open. Op onze school is de directeur de contactpersoon, wanneer u overweegt een klacht in te dienen.

Interne richtlijnen

Mocht u ergens niet tevreden mee zijn, dan verzoeken wij u nadrukkelijk de communicatielijnen zo kort mogelijk te houden en ons van uw onvrede op de hoogte te stellen. Met gepraat in de wandelgangen komen wij immers niet verder.

Voor het omgaan met klachten hanteert De Eshoek de volgende stappen:

- Bij problemen aangaande de leerling is de groepsleerkracht de eerstverantwoordelijke. Maak een afspraak met de leerkracht en leg het probleem voor. In de meeste gevallen komt u samen tot een oplossing. Het kan zijn dat de groepsleerkracht u voorstelt er een deskundige bij te halen om tot een betere oplossing te komen. Het kan ook zijn dat de groepsleerkracht u voorstelt de directeur en/of de interne begeleider bij het gesprek te betrekken.
- Indien u met de groepsleerkracht uw probleem heeft besproken, maar vindt dat uw probleem onvoldoende wordt onderkend, kunt u contact opnemen met de directeur. Deze zal met u en de groepsleerkracht een afspraak maken om over uw probleem te spreken.
- Als u het prettiger vindt met een interne vertrouwenspersoon te spreken, dan kunt u contact opnemen met mw. Damveld.
- Het kan zijn dat er zich zo'n ernstig probleem voordoet en dat het niet mogelijk is dit eerst met de groepsleerkracht te bespreken. Indien u van mening bent dat zoiets zich voordoet, kunt u meteen een afspraak maken met de directeur. Het spreekt voor zich dat na dit gesprek contact opgenomen wordt met de betreffende leerkracht.
- Van het gesprek wordt een verslag gemaakt dat door beide partijen, na goedkeuring, wordt ondertekend.
- U kunt met betrekking tot uw probleem contact opnemen met het Stafbureau van Stichting PrimAH, als een gesprek met zowel de leerkracht als directeur niet tot tevredenheid leidt.

Externe vertrouwenspersoon

Over klachten praten, is zelden gemakkelijk. Dat geldt zeker voor klachten die te maken hebben met de omgang tussen personen binnen de school. Soms wil men dergelijke klachten met iemand van buiten de school bespreken. In de klachtenregeling is hiermee rekening gehouden. De externe vertrouwenspersoon heeft als belangrijkste taak het bijstaan en adviseren van ouders en leerlingen die mogelijk een klacht willen indienen. De externe vertrouwenspersoon heeft een beperkte

bevoegdheid om klachten te onderzoeken en in te schatten of informele oplossingen nog haalbaar zijn. Zelf een oordeel geven over een klacht of actief werken aan een oplossing behoort niet tot diens taken. De externe vertrouwenspersoon is niet op een andere manier bij de school betrokken.

Naam externe vertrouwenspersoon:
De heer Zweers van Bureau Meesterschap
Telefoonnummer: 0592-304040

Landelijke klachtencommissie

Stichting PrimAH heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie van Stichting Onderwijsgeschillen en heeft geen eigen klachtencommissie. Voor de procedure van het indienen van de klacht bij de Stichting Onderwijsgeschillen verwijzen wij u naar www.onderwijsgeschillen.nl

Postadres:
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90
Email: info@onderwijsgeschillen.nl

Klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld gaan via het meldpunt vertrouwensinspecteur: 0900-1113111 (lokaal tarief).

Voor algemene vragen of overige vragen over onderwijs kunt u contact opnemen met 0800-8050 (gratis) of www.5010.nl