

Klachtenregeling Stichting IJsselgraaf



Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich binnen Stichting IJsselgraaf en op onze scholen prettig en veilig voelt. Toch ontstaan er wel eens problemen tussen ouders en/of leerlingen en medewerkers van de school of tussen medewerkers onderling. In veruit de meeste gevallen kunnen de problemen in onderling overleg worden opgelost, maar soms is de situatie zodanig, dat er op een andere manier naar een passende oplossing gezocht moet worden. De klachtenregeling is daarbij helpend. Elke school is wettelijk verplicht om een klachtenregeling te hebben. De klachtenregeling ligt ter inzage op school en is terug te vinden op de schoolwebsite en de website van het bevoegd gezag (www.ijsselgraaf.nl).

Wat moet u doen als u een klacht hebt over de school?

Bij een klacht adviseren wij u om de onderstaande stappen 1 t/m 5 te doorlopen. U kunt ook rechtstreeks een klacht neerleggen bij de (extern) vertrouwenspersoon, maar het verdient aanbeveling om een klacht zo mogelijk op te lossen op de plaats waar deze is ontstaan.

Intern vertrouwenspersoon: Het kan voor u prettig zijn om eerst vertrouwelijk met iemand van school te praten, zonder dat meteen een officiële klacht wordt ingediend. Daarom is op elke school een intern vertrouwenspersoon aangesteld. Bij ons op school is dit Josien Kempers. De intern vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van leerlingen, ouders/verzorgers die een klacht hebben. Bij klachten op het gebied van ongewenst intimiderend gedrag verwijst de intern vertrouwenspersoon naar de extern vertrouwenspersoon.

Extern vertrouwenspersoon

Daarnaast heeft Stichting IJsselgraaf een extern vertrouwenspersoon aangewezen. Zij ondersteunt ouders/verzorgers, leerlingen en personeelsleden bij de behandeling van klachten over onder andere onderwijskundige zaken of over machtsmisbruik. De extern vertrouwenspersoon kan benaderd worden door de intern vertrouwenspersoon van de betreffende school, maar kan ook door de klager rechtstreeks benaderd worden. Onze extern vertrouwenspersoon is Yvonne Kamsma. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 06-14001672 en per e-mail op: yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl

Stap 1:

Groepsleerkracht Als u klachten heeft over de gang van zaken in de groep, kunt u dit het beste bespreken met de betrokken groepsleerkracht(en). Komt u er niet uit dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de school, Josien Kempers.

Stap 2:

Directeur Als praten met de groepsleerkracht en/of de vertrouwenspersoon naar uw mening geen oplossing biedt of wanneer u een klacht heeft over de algemene gang van zaken op school, dan kunt u contact opnemen met de directeur. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan zal de directeur u doorverwijzen naar het bevoegd gezag.

Stap 3:

College van Bestuur U kunt schriftelijk en ondertekend en binnen een jaar na het gebeuren een klacht indienen bij het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan besluiten de klacht zelf af te handelen. Hiervan is sprake wanneer het College

van Bestuur van mening is, dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Mocht dit na een enkel gesprek niet lukken, dan verwijst het College van Bestuur u door naar de extern vertrouwenspersoon en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Stap 4:

Extern vertrouwenspersoon De extern vertrouwenspersoon neemt kennis van uw klacht en gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Zo nodig zal de extern vertrouwenspersoon u desgewenst begeleiden bij de indiening van uw klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Stap 5:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs Stichting IJsselgraaf is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Als u uw klacht bij de LKC indient, betekent dit dat uw klacht aan een onafhankelijke commissie wordt voorgelegd. De klacht kan schriftelijk worden afgedaan of door middel van een hoorzitting. Hierin worden de klager en de verweerder in de gelegenheid gesteld het woord te voeren. De commissie komt uiteindelijk met een advies, met daarin een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Het College van Bestuur deelt het advies mee aan de klager en de verweerder. Het College van Bestuur deelt tevens mee, of er naar aanleiding van het advies maatregelen worden genomen en zo ja, welke. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar de website van de Commissie Onderwijsgeschillen.

ADRESSEN:

Bestuur

College van Bestuur van Stichting IJsselgraaf
mevrouw P.M. Krajenbrink
Keppelseweg 56 6999 AR Hummelo
Telefoonnummer: 0314-382990
website: www.ijsselgraaf.nl

Extern vertrouwenspersoon mevrouw Y. Kamsma

tel: 06-140 0016 72

e-mail: yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs Onderwijsgeschillen

Postbus 85191 3508 AD Utrecht

Tel: 030 - 280 9590

e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl website: www.onderwijsgeschillen.nl