



Op De Octopus kan een **opmerking / verbeterpunt** mondeling, via de mail of telefonisch gemeld worden bij:

1. de groepsleerkracht
2. de directie

Opmerkingen en verbeterpunten worden genoteerd door of de groepsleerkracht, de directie of de ouder zelf.

Deze worden onderling, in teamvergaderingen, of met de directie besproken. Waar nodig wordt hierop actie ondernomen. U wordt altijd op de hoogte gesteld van de afhandeling van uw ingebrachte verbeterpunt.

Opmerkingen m.b.t. de organisatie in zijn algemeenheid, roosters, zaken aangaande de school kunnen direct aan directie gericht worden. Ook hierbij vragen wij u in het geval van een opmerking, telefonisch of per mail contact op te nemen.

Klacht

In het geval van klachten heeft de SOPOH een klachtenprocedure opgesteld. We vinden het echter belangrijk om klachten gezamenlijk op te lossen, hieruit voortvloeiend kunnen corrigerende en/of preventieve maatregelen door de directie worden genomen. Het indienen van klachten kan mondeling dan wel via het klachtenformulier. Uw klacht wordt in behandeling genomen, waar nodig wordt actie ondernomen en u wordt altijd op de hoogte gesteld van de afhandeling van uw klacht.

Wanneer u de klacht niet bij de directie of groepsleerkracht wilt of kunt neerleggen, is het mogelijk om contact te zoeken met de contactpersoon van De Zevensprong.

De contactpersoon voor klachten lost niet samen met u de klacht op maar helpt u de juiste weg te bewandelen en treedt op als verwijzer richting de vertrouwenspersoon. Dit is terug te vinden in de klachtenprocedure van de SOPOH.

De contactpersoon noteert uw klacht op het klachtenformulier en geeft hierop tevens aan wat de reden en datum van doorverwijzen is richting de vertrouwenspersoon.

Wanneer vult u het klachtenformulier in?

Het klachtenformulier wordt ingevuld wanneer u een klacht heeft over de directie en/of een groepsleerkracht, of over de organisatie in zijn algemeenheid.

Dit klachtenformulier kunt u in een gesloten envelop indienen bij de directie of bij de contactpersoon maar kan ook in een gezamenlijk gesprek (met directie/dan wel contactpersoon) ingevuld worden.

Na het indienen van het klachtenformulier bij de directie wordt er contact met u opgenomen en vindt er, als dit nog niet gebeurd is, een gesprek plaats. Hierbij is in ieder geval de directie en/of groepsleerkracht aanwezig en eventuele andere betrokken personen. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

Wanneer het een klacht betreft waarbij de groepsleerkracht of de directie niet direct tot een oplossing (kunnen) komen, vragen wij u contact op te nemen met de contactpersoon. Deze registreert uw klacht en kan u verder verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

De directie, groepsleerkracht en contactpersoon is verantwoordelijk voor de inventarisatie en registratie van de klachten binnen de school.

2x per jaar worden de eventuele klachten / opmerkingen geïnventariseerd door de MR en bekeken of er iets met de klacht / opmerking dan wel verbetering is gedaan, of er zich een trend ontwikkelt en er vindt een algemene terugkoppeling plaats richting de ouders. Er vindt geen inhoudelijke bespreking van de klacht(en) plaats. Echter wordt er alleen naar de aard van de klacht(en) gekeken.

Contactpersoon

Elke school heeft minimaal 1 contactpersoon. Het termijn van de contactperso(o)n verloopt na 2 jaar. De contactperso(o)nen krijgen, indien van toepassing, door de school een scholing/ instructie aangeboden.

De contactpersoon van De Octopus is Marijke Tullenaar. Zij is te bereiken via m.tullenaar@octopusschool.nl

Doorverwijzing naar de vertrouwenspersoon.

De contactpersoon verwijst u door naar de vertrouwenspersoon die aangesteld is door het bevoegd gezag van de SOPOH,

Dit is mevr. H (Heleen) de Jong,
Kleverparkweg 92,
2023 CJ Haarlem
Telefoon: 06-25024555
info@heleendejongadvies.nl

Zij adviseert wat er in het geval van een klacht het beste gedaan kan worden. De onafhankelijke commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan bevoegd gezag. De klachtenafhandeling is in handen van landelijke klachtencommissie ondergebracht bij de Vereniging van Nederlandse gemeente.

Landelijke klachtencommissie

Er is de mogelijkheid om een klacht die binnen de klachtenregeling valt voor te leggen aan een onafhankelijke commissie. SOPOH is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie In Utrecht. De afspraken en regels die gelden bij het inschakelen van deze commissie kunt u lezen op www.onderwijsgeschillen.nl Deze commissie past hoor en wederhoor toe, verklaart de klacht gegrond of ongegrond en adviseert het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen.

Rechten en plichten van ouders, leerlingen en bevoegd gezag

De rechten en plichten van ouders, leerlingen en bevoegd gezag staan uitgebreider beschreven in de onderwijsgids die u van het ministerie van O.C. en W. ontvangen heeft.

Onderwijsinspectie

Voor informatie over de inspectie kunt u terecht bij:

Inspectie van het onderwijs

info@owinsp.nl

www.onderwijsinspectie.nl

Vragen over onderwijs: 0800-8051 (gratis)

Klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysisch geweld:

meldpunt van de vertrouwensinspectie is 0900-1113111 (lokaal tarief)