

Omgaan met klachten

Klachtenregeling

Overall waar gewerkt wordt, kunnen problemen ontstaan tussen leerlingen of ouders en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg opgelost. Soms is een meningsverschil echter van dien aard, dat iemand hierover een klacht wil indienen. Die mogelijkheid is er. SKOzoK heeft daarom een klachtenregeling vastgesteld. De GMR is betrokken bij de totstandkoming en actualisatie van deze klachtenregeling. De klachtenregeling is in te zien op de website van SKOzoK. Mocht er zich een probleem voordoen, dan is er in de klachtenregeling een route opgenomen die doorlopen wordt met als doel het oplossen van het ontstane probleem.

1. Leerkracht

De eerste stap is het gesprek aan te gaan met de leerkracht over de situatie zoals die zich voordoet, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

2. Directeur/(regio)directeur

Wanneer dit gesprek niet het gewenste resultaat oplevert, is het mogelijk om de directeur hierover aan te spreken. De directeur probeert om in overleg met de ouders, de groepsleerkracht en eventuele andere betrokkenen te kijken wat er aanvullend nodig is om tot een oplossing te komen. Ook voor vragen, problemen of klachten over het onderwijs, de aanpak van de kinderen of andere zaken kunt u bij de directeur terecht. Uiteraard kan een klacht ook gaan over het (al dan niet) handelen van een directeur zelf. In dit geval kunt u in gesprek treden met de regiodirecteur van de school.

3. Contactpersoon voor vragen of hulp/(onafhankelijke) externe vertrouwenspersoon

Als u als ouder zich niet kunt vinden in de manier waarop een probleem of klacht wordt opgepakt of afgehandeld, kunt u contact opnemen met één van de onafhankelijke externe vertrouwenspersonen inzake klachten op scholen van stichting SKOzoK. Deze zijn door het bestuur van de school aangesteld om te controleren en te bewaken of klachten van kinderen, ouders en medewerkers procedureel op een juiste manier worden behandeld. Een eventueel hieruit voortvloeiend gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen stappen gezet zonder uw toestemming. Samen met de externe vertrouwenspersoon gaat u in overleg over wat er gedaan moet worden of wie er moet worden ingeschakeld om tot een goede oplossing te komen. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden of dat u uw klacht voor kunt leggen aan het College van Bestuur van SKOzoK. Indien u dat wenst, kunnen zij u adviseren en begeleiden en/of contact opnemen met het College van Bestuur van SKOzoK over uw klacht.

Als u een externe vertrouwenspersoon wilt spreken, kunt u de klacht melden bij de secretaris van de klachtenregeling via het e-mailadres klachten@SKOzoK.nl of telefoonnummer 040- 3400214.

4. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Lukt het ook op deze manier niet om tot een goede oplossing te komen, dan is het mogelijk om een formele klacht in te dienen bij de onafhankelijke landelijke klachtencommissie waarbij SKOzoK is aangesloten. Zie voor meer informatie www.onderswijsgeschillen.nl.

*Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508AD Utrecht*

030-2809590

info@onderwijsgeschillen.nl

5. Meldpunt vertrouwensinspecteur (van de onderwijsinspectie)

Bij het meldpunt vertrouwensinspecteur kunt u terecht voor advies en klachtmeldingen over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld en psychisch geweld (zoals grove pesterijen), signalen inzake discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme, radicalisering, extremisme en dergelijke. Zie voor meer informatie www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900-1113111 (lokaal tarief).