

Klachtenprotocol

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 bijgelegd. 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. 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.

Leerkracht

De eerste stap is het gesprek aan te gaan met de leerkracht, al dan niet samen met de klassenouder.

Directeur

Wanneer dit gesprek niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, 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.

Contactpersonen inzake klachten

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 de contactpersoon inzake klachten op onze school. Deze contactpersoon is door het bestuur van de school aangesteld om te controleren en te bewaken of klachten van kinderen of ouders 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 contactpersoon inzake klachten gaat u in overleg over wat er gedaan moet worden of wie er moet worden ingeschakeld om tot een goede oplossing te komen. De contactpersoon klachten kan u doorverwijzen naar de interne vertrouwenspersoon.

De contactpersoon inzake klachten op onze school is: Jane Versluis (jversluis@skozok.nl)

Interne vertrouwenspersoon

Als ook na gesprekken met de contactpersoon klachten het niet gelukt is om een oplossing te vinden, kan deze persoon u doorverwijzen naar de interne vertrouwenspersoon van SKOzoK. Wilt u contact leggen met een interne vertrouwenspersoon, dan kan dat via de ambtelijk secretaris van de klachtenregeling. De ambtelijk secretaris is bereikbaar op het e-mailadres klachten@SKOzoK.nl of telefoonnummer 040-2531201.

Externe vertrouwenspersoon

Als bovenstaande stappen doorlopen zijn kan er, mocht daar aanleiding toe zijn, doorverwezen worden naar een van de externe vertrouwenspersonen van SKOzoK: Astrid Kraag en Mathieu Moons. Zij gaan allereerst na of door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden. Het is mogelijk dat zij met het College van Bestuur van SKOzoK contact hebben over de klacht.

Als u een externe vertrouwenspersoon wil spreken, kunt u de klacht melden bij de ambtelijk secretaris van de klachtenregeling via het e-mailadres klachten@SKOzoK.nl of telefoonnummer 040-2531201. Ook kunt u zich rechtstreeks wenden tot een van de twee externe vertrouwenspersonen. Hun contactgegevens vindt u verderop.

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. Ook kunt u zich rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersonen of tot de klachtencommissie. Dat laatste moet altijd schriftelijk gebeuren.

Samengevat

1. Altijd eerst overleg met de leerkracht. Bij onvoldoende resultaat naar 2;
2. Overleg met de directie. Bij onvoldoende resultaat naar 3;
3. Overleg met de contactpersoon inzake klachten. Bij onvoldoende resultaat naar 4;
4. Inschakelen van interne vertrouwenspersonen bij SKOzoK. Bij onvoldoende resultaat naar 5;
5. Inschakelen van de externe vertrouwenspersoon van SKOzoK. Bij onvoldoende resultaat naar 6;
6. Indienen van een formele klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Contactgegevens

- Interne vertrouwenspersoon:
Te bereiken via de ambtelijk secretaris klachtencommissie: e-mailadres klachten@SKOzoK.nl of telefoonnummer 040-2531201
- Externe vertrouwenspersoon:
 - Astrid Kraag. Zij is te bereiken via telefoonnummer: 06-51346035 of via e-mailadres: info@astridkraag.nl.
 - Mathieu Moons te bereiken via telefoonnummer: 06-39777213 of via e-mailadres: mathieu.moons@gmail.com
- Secretariaat klachtencommissie:
Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
5508 AD Utrecht
030-28009590 mediation@onderwijsgeschillen.nl
- Meldpunt vertrouwensinspecteur:
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. De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief).