

Klachtenregeling Stichting Quadraten

Inleiding

Leerlingen, ouders, personeel en alle anderen die op onze school aanwezig zijn, moeten zich veilig kunnen voelen. Wij doen er veel aan om hiervoor te zorgen. Zo proberen wij een prettige sfeer te creëren, willen wij de organisatie soepel laten verlopen en streven wij er naar beslissingen weloverwogen te nemen.

Toch gaat er wel eens iets mis. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aan gaat is het wel altijd vervelend. Als dingen op onze school misgaan, willen wij daar goede oplossingen voor zoeken. De klachtenregeling helpt ons daarbij. Elke school is wettelijk verplicht zo'n regeling te hebben.

Als u een klacht heeft over de dagelijkse gang van zaken in de school kunt u terecht bij de leerkracht van uw kind en indien nodig bij de schoolleiding. De meeste klachten zullen in onderling overleg op een juiste wijze worden afgehandeld. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of de aard van de klacht daar aanleiding toe geeft, kunt u een beroep doen op de klachtenregeling. Het college van bestuur van Stichting Quadraten heeft een klachtenregeling vastgesteld, die u kunt vinden op de website van de stichting www.quadraten.nl.

De schoolcontactpersoon

Soms vinden ouders en leerlingen het prettig als ze eerst vertrouwelijk kunnen praten met iemand van de school, zonder dat meteen een officiële klacht wordt ingediend. Eén van de medewerkers en/of ouders van onze school is daarom aangesteld als schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon is niet bevoegd om te helpen bij het oplossen van uw klacht, maar kan wel uw klacht aanhoren en advies geven over de vervolprocedure.

Wat is een klacht

Allereerst is het van belang vast te stellen of daadwerkelijk sprake is van een klacht in de lijn van de klachtenregeling. Het gaat dan om een klacht in het kader van gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag en het personeel.

Een klacht kan over allerlei zaken de school betreffend zijn:

1. Klachten die te maken hebben met de organisatie van de school. Hieronder valt alles dat betrekking heeft op de inrichting, hygiëne en veiligheid van het schoolgebouw en op lesroosters, lesuitval, vervanging, vakantieregelingen en dergelijke.
2. Klachten die te maken hebben met het pedagogisch en onderwijskundig beleid van de school. Hieronder vallen alle beslissingen en maatregelen die de school neemt ten aanzien van het beoordelen van leerlingen, het verwijzen en adviseren van leerlingen, het hanteren van schoolregels en dergelijke. Tevens kan het hierbij gaan om toezeggingen die de school gedaan heeft, maar niet is nagekomen, bijvoorbeeld ten aanzien van begeleiding bij leerproblemen.
3. Klachten die te maken hebben met de omgang tussen personen binnen de school. Hieronder vallen alle vormen van ongewenst gedrag en uitlatingen van de ene persoon naar de ander, die als kwetsend worden ervaren. Dit kan zich afspelen in alle denkbare relaties binnen de schoolorganisatie, dus niet alleen van leerling naar leerling, maar bijvoorbeeld ook van personeelslid naar leerling. In het bijzonder worden genoemd pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld.

Klachtenprocedure

Als wordt overgegaan tot het indienen van een klacht in de zin van de klachtenregeling, dient de klacht schriftelijk te worden ingediend bij de leerkracht, de directeur of een lid van het college van bestuur. Dan zijn er vervolgens 2 mogelijkheden:

1. een interne klachtafhandeling
2. een externe klachtafhandeling

Interne klachtafhandeling

Nadat de klacht die verband houdt met de begeleiding van uw kind als leerling van de school schriftelijk is ingediend bij degene die hier het eerst voor in aanmerking komt mag de afhandeling, uitzonderingen daargelaten, niet langer dan 2 weken duren.

- de leerkracht geeft binnen vijf werkdagen een reactie.
- als u van mening bent dat uw klacht niet op correcte wijze is behandeld kunt u dit kenbaar maken aan de schoolleiding.
- de schoolleiding treedt vervolgens in contact met de betrokken leerkracht.
- leidt het contact van de schoolleiding met de betrokken leerkracht niet tot het gewenste resultaat dan deelt de schoolleiding u dit mee, met redenen omkleed.
- u treedt vervolgens nader in overleg met de directeur van de school om te bezien of de klacht langs deze weg afgehandeld kan worden.
- is dit niet het geval dan kunt u zich in verbinding stellen met de contactpersoon van de school of u neemt contact op met een van de drie externe vertrouwenspersonen van de stichting met de vraag om advies hoe u het beste kunt handelen.
- lukt het op deze wijze niet om de klacht af te handelen, dan kunt u zich wenden tot een van de leden van het college van bestuur van Stichting Quadraten, de heer G. Rotman of de heer J. Heddema.
- Ook voor een klacht over de directeur van de school kunt u terecht bij een van beide leden van het college van bestuur. Heeft u een klacht over het college van bestuur zelf, dan kunt u zich wenden tot de Raad van Toezicht van de stichting.

Externe klachtafhandeling

Stichting Quadraten heeft zich voor algemene klachten aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, onderdeel van GCBO. De landelijke klachtenprocedure wordt in het algemeen pas gevolgd wanneer de pogingen om de klacht binnen de school, of binnen het bestuur op te lossen geen resultaat hebben.

- als u volgens de voorgaande interne procedure heeft gehandeld en ondanks dat heeft vastgesteld dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u zich in overleg met een van de drie externe vertrouwenspersonen van de stichting of op eigen initiatief wenden tot de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs. De externe vertrouwenspersonen van de stichting kunnen u adviseren over de verdere procedure. U houdt de betrokken leerkracht en de schoolleiding op de hoogte van alle gevolgde stappen

Schoolcontactpersoon:

de vertrouwenspersoon van onze school is Lennart Wolthoff: l.wolthoff@quadraten.nl

De externe vertrouwenspersoon voor onze school bij Stichting Quadraten is : Mevrouw M. Meiners
06-42488826 marianne@ellensmolen.nl