

Klachtenregeling

Binnen het basisonderwijs kunnen zich situaties voordoen waar ouders of leerlingen klachten over hebben, er zijn weleens misverstanden en ook worden er af en toe fouten gemaakt. Op onze school is dat niet anders. Heeft u een probleem of klacht, dan bespreekt u dit eerst met degene waarmee u een probleem heeft, zodat er met u naar een passende oplossing kan worden gezocht. Komt u er niet samen uit dan kunt u terecht bij de directie of de interne contactpersoon van onze school.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten. Het beleid van het bevoegd gezag is erop gericht klachten serieus te nemen.

Interne contactpersoon op school

Wanneer u vertrouwelijk met iemand wilt praten, heeft u een probleem of klacht dan kunt u bij de interne contactpersoon op school terecht. Het is niet de bedoeling dat zij uw probleem oplost. Zij kan wel uw probleem of klacht aanhoren en u bijvoorbeeld, indien nodig, verwijzen naar een bovenschools- of extern vertrouwenspersoon. Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Intern contactpersoon op onze school:

Saskia Ter Steeg / saskia.tersteeg@ante.nl

Joyce Marsman / joyce.marsman@ante.nl

Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon staat buiten onze organisatie en is niet verbonden aan stichting Ante of aan een van onze scholen. De externe vertrouwenspersoon bespreekt met ouders en/of kind de situatie en wat er gedaan kan worden. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen actie zonder toestemming van de betrokkene. Alle gesprekken zijn en blijven vertrouwelijk.

Wat kan de externe vertrouwenspersoon voor u doen:

- Bemiddelen;
- Informatie geven over de klachtenprocedure;
- Ondersteunen tijdens de klachtenprocedure;
- Adviseren en ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie;
- Doorverwijzen naar professionele hulpverlening.

Stappen klachtenprocedure:

- Gebeurtenissen met een leerling (bijvoorbeeld pesten, huiswerk, strafwerk) of over gedragingen van de leerkracht kunt u bespreken met de groepsleerkracht. Komen de leerkrachten en ouders niet tot een oplossing dan kan, indien nodig, een gesprek worden gevoerd tussen ouder, leerkracht en directeur.
- U kunt ook in gesprek gaan met de interne contactpersoon. Leidt dit gesprek niet tot een bevredigend resultaat:

- Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de interne bovenschools vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag van Ante
- Inschakeling externe vertrouwenspersoon.
- Klachten over het school- en/of onderwijsbeleid (bijvoorbeeld ouderbijdrage, schoonmaak of pleinwacht): kunt u bespreken met de directeur. Afhankelijk van de klacht wordt deze vervolgens besproken in de teamvergadering en/of de Medezeggenschapsraad. Komt er geen bevredigende oplossing van de klacht:
- U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de interne bovenschools vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag. Indien nodig zal op verzoek van het bevoegd gezag om een mondelinge toelichting van de klacht worden verzocht. Het bevoegd gezag dient binnen 14 dagen op de klacht te reageren.
- Mocht er geen bevredigende oplossing voor uw klacht gevonden zijn, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Klachten Commissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

Een leerling of ouder kan ook altijd rechtstreeks naar de interne contactpersoon met een zorg of probleem. De interne contactpersoon zal dan samen met u bespreken welke weg u het beste kunt volgen.

U kunt ook op elk moment terecht bij de externe vertrouwenspersoon.

Wij gaan ervan uit dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, leerkrachten of schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kunt u een beroep doen op de klachtenregeling van Ante. Deze regeling ligt ter inzage op school.

Interne bovenschools vertrouwenspersoon Ante

Naam: Yasemin Üzümlü
e-mail: yasemin.uzum@ante.nl
telefoon: 0321 – 385 425

Externe vertrouwenspersoon Snippe advies en welzijn

Naam: Joyce Snippe
e-mail: contact@joycesnippe.nl
telefoon: 06 20995568

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postadres: Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Bezoekadres: Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl Telefoon: 030 – 2809590
Website: www.onderwijsgeschillen.nl