

Klachtenregeling:

Op school gaat veel goed. Dat mag ook verwacht worden van een professionele organisatie. Toch komt het voor dat er een verschil van mening/inzicht ontstaat tussen ouders en school over een bepaald onderwerp. Dat kan bijvoorbeeld zijn over het spelen van de kinderen op het plein, de gang van zaken in de groep, hoe tegen pesten wordt opgetreden, de informatie die ouders (niet) ontvangen, enz. Een verschil van mening/inzicht kan geen kwaad als er maar over wordt gesproken met de juiste personen. Klagen is niet alleen maar kritiek, maar ook een kans om het voortaan beter te doen. Als school zijn we gericht op open communicatie en op goede samenwerking. Vandaar dat we klachten serieus behandelen. Dat doen we aan de hand van een wettelijke verplichte klachtenregeling.

Voor de afhandeling van klachten, beroepen en geschillen in het bijzonder onderwijs kunt u voortaan terecht bij één loket. Dat is mogelijk geworden door de oprichting van de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (SGCBO). De Stichting SCCBO bundelt voor het katholiek-, protestants-christelijk-, algemeen bijzonder- en gereformeerd onderwijs zo'n twintig landelijke geschillen-, beroeps-, klachten-, en bezwarencommissies die op grond van de wet of cao's verplicht zijn voor onderwijsinstellingen. Deze commissies beschikken over veel expertise en hebben oog voor de identiteit van de scholen en instellingen.

Op de website www.gcbo.nl kunt u uitvoerige informatie vinden.

Klachten over de algemene gang van zaken in de groep/en school, enz.

Hoe te handelen bij een klacht over de algemene gang van zaken in groep/school?

- 1. Ga in eerste instantie met uw klacht naar degene die de klacht aangaat (bijvoorbeeld de betrokken leerkracht) en probeer samen een oplossing te vinden.*
- 2. Indien u er samen niet uitkomt of wanneer stap 1 onbevredigend is verlopen neem dan contact op met de schooldirecteur. Ook bij deze stap wordt getracht in onderling overleg een oplossing te vinden.*
- 3. Wanneer in stap 2 geen bevredigende oplossing wordt gevonden kunt u contact opnemen met het College van Bestuur van de SCPO. Na oriëntatie en één of meerdere gesprekken met alle betrokkenen probeert deze tot een bevredigende oplossing te komen.*
- 4. Als na stap 3 er nog steeds geen oplossing is gevonden kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt en probeert een oplossing te vinden.*
- 5. Wanneer na het inschakelen van de externe vertrouwenspersoon en na gesprekken met alle betrokkenen er geen oplossing voor de klacht is dan is er sprake van een ernstig conflict. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de landelijke klachtencommissie waar de SCPO bij aangesloten is. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij de klachtenprocedure.*

Begripsomschrijvingen

Contactpersoon:

De contactpersoon is het aanspreekpunt binnen de school voor ieder die een klacht heeft. De contactpersoon kan u adviseren met wie u moet spreken of u in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon.

Externe vertrouwenspersoon:

De externe vertrouwenspersoon is een onafhankelijk persoon van buiten de school. Deze gaat bij een ingediende klacht eerst na of het mogelijk is door bemiddeling een oplossing te bereiken of dat er aanleiding is om formeel een klacht in te dienen. Als dit laatste het geval is, begeleidt de vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure.

Klachten over ongewenste omgangsvormen

De school moet een veilige omgeving zijn voor leerlingen en medewerkers. Op schoolniveau zijn afspraken gemaakt om ongewenste omgangsvormen te voorkomen. In het Protocol Klachtenregeling staat dit precies vermeld. Dit protocol is op school verkrijgbaar.

Echter..... er kunnen zich situaties voordoen waarbij het niet gewenst is deze route te volgen:

- *Ouders, leerlingen en medewerkers kunnen ook zelf contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van de GGD Flevoland, tel. nr. 0320-276211. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt hoe verder te gaan met de gegeven situatie en omstandigheden.*
- *Ook kan rechtstreeks contact gezocht worden met de vertrouwensinspecteur via het Advies- en Meldpunt Vertrouwenszaken, tel. nr. 0900 – 111 3111.*

Contactpersonen van de Sjaloom zijn Ada Groenendijk (personeel). Contactpersoon vanuit de oudergeleding: vacant.

De externe vertrouwenspersoon van onze school is te bereiken via: tel.nr. 0320-272611.

Het adres van de GCBO is: Postbus 82324, 2508 Den Haag

Telefoonnummer: 070- 3861697.

Faxnummer: 070- 3020836

E-mail: info@gcbo.nl