

Klachtenregeling

Onderwijsinstellingen zijn sinds 1998 verplicht om een klachtenregeling ter beschikking te stellen.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een opmerking/verbeterpunt of een klacht. Hieronder leest u per onderdeel de bijbehorende procedure die geldt binnen OBS De Zevensprong resp. Stichting Openbaar Primair Onderwijs Haarlemmermeer (hierna 'SOPOH').

Opmerking/verbeterpunt

Op OBS De Zevensprong kan **een opmerking/verbeterpunt** mondeling, via de mail of telefonisch gemeld worden bij:

1. de leerkracht en/of
2. de directie

Opmerkingen en verbeterpunten worden genoteerd door de leerkracht of de directie in ons administratiesysteem ParnasSys of door de ouder¹ zelf.

Vervolgens wordt, afhankelijk van bij wie is gemeld en de aard van de opmerking/het verbeterpunt, nader onderling, in een teamoverleg of met de directie gesproken. Indien het niet in nader onderling overleg wordt besproken, wordt u altijd achteraf op de hoogte gesteld van de afhandeling ervan.

Indien een opmerking/verbeterpunt mondeling wordt gemeld, noteert de groepsleerkracht resp. de directie deze en koppelt dit terug alvorens er een vervolgactie wordt ondernomen. Dit is ook de procedure bij een klacht. Opmerkingen m.b.t. zaken aangaande de school moeten direct aan de directie gericht worden.

Klacht

Een opmerking/verbeterpunt wordt een klacht wanneer het gaat over (het nalaten van) gedragingen en beslissingen en het (niet) nemen van beslissingen (artikel 1 Klachtenregeling SOPOH).

In het geval van een klacht heeft SOPOH een klachtenprocedure opgesteld ('Klachtenregeling SOPOH') te vinden op hun website www.sopoh.eu onder *documenten*). De directie van OBS De Zevensprong vindt het echter belangrijk om klachten in eerste instantie gezamenlijk proberen op te lossen. Hieruit voortvloeiend kunnen corrigerende en/of preventieve maatregelen door de directie worden genomen.

Klacht indienen

Het indienen van klachten is een serieuze zaak en gebeurt daarom in principe schriftelijk via het klachtenformulier. Omdat een klacht aan een aantal eisen moet voldoen, is dit klachtenformulier gemaakt. Dit klachtenformulier kunt u in een gesloten envelop indienen bij de directie of de leerkracht.

Volgens de Klachtenregeling SOPOH kan een klacht ook mondeling worden neergelegd. Er wordt dan door de ontvanger een verslag gemaakt. Bij OBS De Zevensprong gaan wij in deze laatste gevallen

¹ Waar wij spreken van ouders bedoelen wij te allen tijde ouders/verzorgers

echter graag gezamenlijk met u in gesprek en wordt tijdens dit gesprek het klachtenformulier gezamenlijk ingevuld. Dit kan dus zijn met de directie en/of de leerkracht. Uw klacht wordt daarna in behandeling genomen en u wordt altijd op de hoogte gesteld van de afhandeling van uw klacht.

Contactpersoon

Wanneer u de klacht niet bij de directie of de leerkracht wilt of kunt neerleggen, is het mogelijk om contact te zoeken met de contactpersoon van OBS De Zevensprong. Dit is Ellen Jonkman (leerkracht van groep 3/4 en onderbouw coördinator). Zij is te bereiken op school op woensdag, donderdag en vrijdag en/of via e.jonkman@dezevensprong.sopoh.nl

Elke school heeft minimaal 1 contactpersoon. De termijn van een contactpersoon verloopt na 2 jaar. Een contactpersoon krijgt, indien nodig, door de school een scholing/ instructie aangeboden.

De contactpersoon lost niet samen met u de klacht op, maar helpt u de juiste weg te bewandelen en treedt op als verwijzer richting de vertrouwenspersoon van SOPOH.

Ook kunt u de contactpersoon benaderen wanneer u hulp nodig heeft bij het invullen van het klachtenformulier.

Doorverwijzing naar de vertrouwenspersoon

De contactpersoon verwijst u indien nodig door naar de vertrouwenspersoon die aangesteld is door het bevoegd gezag van SOPOH,

Dit is mevr. H (Heleen) de Jong T +31 (0)6 25 02 45 55

info@heleendejongadvies.nl www.heleendejongadvies.nl

Voor zaken rondom integriteit heeft SOPOH een 2e externe vertrouwenspersoon.

Deze 2e externe vertrouwenspersoon is: ~~d~~De heer Jaap de Knecht

T: 020 497 45 11 of +31 (0)6 40 35 30 30 of info@jaapdeknecht.nl

De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en begeleidt u bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Vervolgstappen

Na het indienen van het klachtenformulier bij de directie, de leerkracht of de contactpersoon wordt er contact met u opgenomen en vindt er, als dit nog niet gebeurd is, een gesprek plaats. Hierbij is in ieder geval de directie en/of de leerkracht aanwezig en eventuele andere betrokken personen.

Van dit gesprek wordt door (een van) de partij(en) die namens OBS De Zevensprong aanwezig is een verslag gemaakt dat aan het klachtenformulier wordt toegevoegd. Deze is/zijn ook verantwoordelijk voor de inventarisatie en registratie van de klachten binnen de school.

Rol van de MR bij klachten

Twee keer per jaar worden de eventuele opmerkingen/verbeterpunten en/of klachten aangeleverd aan de MR. De MR bekijkt wat ermee gedaan is, of er zich een trend ontwikkelt en er vindt een algemene terugkoppeling plaats richting de ouders in de notulen en in het jaarverslag. Er vindt geen inhoudelijke bespreking van de klacht(en) plaats. Er wordt alleen naar de aard van de klacht(en) gekeken.

Landelijke klachtencommissie

Naast bovengenoemde mogelijkheden, kunt u tevens een klacht die binnen de klachtenregeling valt voorleggen aan een onafhankelijke commissie. SOPOH is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie In Utrecht. De afspraken en regels die gelden bij het inschakelen van deze commissie kunt u lezen op www.onderwijsgeschillen.nl Deze commissie past hoor en wederhoor toe, verklaart de klacht gegrond of ongegrond en adviseert het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen.

Rechten en plichten van ouders, leerlingen en bevoegd gezag

De rechten en plichten van ouders, leerlingen en bevoegd gezag staan uitgebreider beschreven in de onderwijsgids die u van het ministerie van O.C. en W. ontvangen heeft toen uw kind bijna 4 jaar was. Deze gids is tevens te vinden via www.nationaleonderwijsgids.nl/basisonderwijs.

Onderwijsinspectie

Voor informatie over de inspectie kunt u terecht bij:

Inspectie van het onderwijs

info@owinsp.nl

www.onderwijsinspectie.nl

Vragen over onderwijs: 0800-8051 (gratis)

Klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysisch geweld: meldpunt van de vertrouwensinspectie is 0900-1113111 (lokaal tarief)