

Klachtenprocedure Basisschoolafdeling Brede School Lingewaard

Doel van de procedure

Basisschoolafdeling van de Brede School Lingewaard (hierna afgekort als BBSL) streeft ernaar dat ieder kind zich in een veilig en constructief leerklimaat kan ontwikkelen en dat u als ouders op positieve wijze betrokken bent bij datgene wat er in onze school gebeurt. Als u een vraag, opmerking of klacht heeft, willen we dat graag horen. Ieder signaal van ontevredenheid is voor ons een kans om het in de toekomst beter te doen. Die kans grijpen we graag. Door uw opmerkingen of klachten aan de juiste persoon en de juiste manier te melden, kunnen we met elkaar voor een effectieve opvolging zorgen.

Hieronder ziet u welke stappen u kunt ondernemen in geval van een vraag, probleem of klacht. Op de volgende pagina vindt u een toelichting bij iedere stap. Daarachter is het Meldingsformulier opgenomen; dit wordt gebruikt om klachten of problemen te noteren.

Stap 1: U bespreekt uw vraag, probleem of klacht met de leerkracht.

Tevreden?

Stap 2: U bespreekt het probleem of de klacht met de directie.

Tevreden?

Stap 3: U dient een klacht in bij O2A5.

Tevreden?

Stap 4: U dient een klacht in bij de landelijke klachtencommissie.

Een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie is de laatste stap in dit proces. Het oordeel van de landelijke klachtencommissie is bindend.

JA

Einde van deze procedure

NEE

Ga door naar stap 2

Tevreden?

JA

Einde van deze procedure

NEE

Ga door naar stap 3

Tevreden?

JA

Einde van deze procedure

NEE

Ga door naar stap 4

Toelichting

Stap 1: U bespreekt uw vraag, probleem of klacht met de leerkracht

De leerkracht van uw kind is uw eerste aanspreekpunt. Als u een vraag, probleem of klacht heeft, dan maakt u een afspraak met de leerkracht van uw kind en bespreekt u de zaak. In overleg bepalen leerkracht en ouder of er een Meldingsformulier wordt ingevuld of niet. Dat is afhankelijk van de aard en de omvang van de zaak die aan de hand is.

Een leeg Meldingsformulier vindt u hierachter. Daarop wordt ingevuld:

- wat het probleem / de klacht is;
- op welke manier u en/of uw kind hier last van heeft
- welke oplossingen er mogelijk zijn
- afspraken over opvolging.

De leerkracht vult het Meldingsformulier en stemt de inhoud met u af; u tekent vervolgens beiden voor akkoord. Het hangt van de aard van de klacht af of er direct actie genomen kan worden of niet. Vaak zal ook intern overleg wenselijk zijn om de zaak goed ter hand te nemen. U krijgt als ouder binnen twee weken terugkoppeling van de leerkracht. Zij bespreekt dan met u welke vervolgactie er wordt genomen.

Stap 2: U bespreekt het probleem met de directie

Als u er met de leerkracht niet uitkomt, meldt u dat aan haar en u maakt vervolgens een afspraak met de directie. De directie zal het reeds ingevulde Meldingsformulier erbij nemen en met u nagaan wat er niet naar tevredenheid is opgevolgd. Gezamenlijk wordt opnieuw gekeken naar:

- de aanleiding van de klacht
- de huidige situatie
- de gewenste situatie
- acties die kunnen bijdragen tot een oplossing
- wat u als ouder vertrouwen geeft dat de school er serieus mee omgaat
- afspraken voor opvolging.

De directie tekent de bevindingen uit dit gesprek bij op het Meldingsformulier (achterzijde formulier) en vraagt uw paraaf voor accordering. Ook nu geldt er een termijn van twee weken waarbinnen u terugkoppeling van de directie krijgt, mocht rechtstreeks opvolging niet mogelijk zijn. De opvolging van de klacht wordt vanaf dit moment onder toezicht van de directie uitgevoerd.

Stap 3: U dient een klacht in bij O2A5

Als u er met de directie niet uitkomt, dan meldt u dat aan hem/haar en vervolgens kunt u zich wenden tot O2A5, het bestuur waar BBSL onderdeel van uitmaakt. Contactpersoon bij O2A5 is dhr. J. de Waard, Dam 1, 4241 BL in Arkel. Via onderstaande link kunt u de klachtenregeling van O2A5 bekijken. Daarin staat ook hoe u een klacht kunt indienen bij O2A5.

www.o2a5.nl/Regelingen/27

Stap 4: U dient een klacht in bij de landelijke klachtencommissie

Als er ook met O2A5 niet uitkomt, kunt een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. Voor uw informatie: dan volgt een intensieve procedure met schriftelijke bewijsstukken en hoorzittingen. Contactgegevens van de klachtencommissie:

Stichting Onderwijsgeschillen

postbus 85191,
3508 AD Utrecht,
030-2809590

(www.onderwijsgeschillen.nl).