

Klachtenregeling

Overal waar gewerkt wordt ontstaan wel eens misverstanden of worden fouten gemaakt. Dat kan bij ons op school ook gebeuren. Veelal berusten klachten op miscommunicatie tussen betrokkenen. En van elke klacht kun je leren. Daarom raden wij u aan om in geval van klachten zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de groepsleerkracht en haar/hem het probleem voor te leggen. In negen van de tien gevallen kan het probleem meteen worden opgelost. In andere gevallen wordt er samen gezocht naar een oplossing/aanpak. Als er na verloop van tijd geen verbetering optreedt, dan graag weer contact opnemen met de leerkracht. Wij nemen u en uw kind serieus en proberen om met elkaar de beste oplossing te vinden. Mocht dit niet lukken of heeft u het idee dat u uw klacht niet met de leerkracht kunt bespreken, dan kunt u de zaak bespreken met de directeur. Het kan noodzakelijk zijn dat er een gesprek komt tussen u, de directeur en de groepsleerkracht om samen verder te zoeken naar een oplossing. Heeft u een klacht die niet specifiek groep-gebonden is, dan kunt u direct contact opnemen met de directeur.

U kunt ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de school. Deze luistert naar de klacht en doet suggesties om de klacht op te lossen of brengt partijen bij elkaar om er over te praten. De vertrouwenspersonen op onze school zijn: Tim Stroomberg en Lydia Haan en zijn te bereiken via email. (Zie website.)

Elke ouder of elke leerling kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon van de school. Het gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen stappen gezet zonder uw toestemming of die van uw kind. In overleg met de vertrouwenspersoon wordt bekeken wat er gedaan kan worden of wie kan worden ingeschakeld om tot de best mogelijke oplossing te komen.

Daarnaast heeft SKO voor medewerkers, ouders en leerlingen binnen de school ook de mogelijkheid zich te wenden tot onze externe vertrouwenspersoon, dit op grond van de klachtenregeling. Onze externe vertrouwenspersoon is: mevrouw Helmar Niemeijer van Buro Zuiver. Mevrouw Helmar Niemeijer is niet in dienst van SKO en daarmee is de vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid voor de (potentiële) klager geborgd. Mevrouw Helmar Niemeijer kan worden benaderd voor klachten die, naar het oordeel van de (mogelijke) klager, niet of onvoldoende op de school behandeld worden of kunnen worden. Daarnaast kan het gaan om zaken die men niet op een andere manier kan of wil oplossen. Het gaat daarbij om klachten die de persoonlijke levenssfeer aantasten, bijvoorbeeld klachten over ongewenst gedrag, pesten of agressie. Mevrouw Helmar Niemeijer kan iemand die een klacht heeft begeleiden, d.w.z. dat zij samen met de klager kan onderzoeken wat de beste wijze is voor de klager om met zijn of haar klacht om te gaan: de uitkomst zou kunnen zijn op verzoek van de klager bij de klacht te bemiddelen bij het oplossen van de klacht, het bijstaan van de klager bij een gesprek met betrokkenen bij SKO dan wel het helpen bij de besluitvorming tot het al dan niet indienen van een klacht of eventueel helpen bij het op schrift stellen van een klacht. Mevrouw Helmar Niemeijer kan worden benaderd via het e-mailadres: helmar@buro-zuiver.nl

Mocht al het bovenstaande naar uw idee geen bevredigend resultaat opleveren, dan kunt u uw klacht, bij voorkeur schriftelijk, melden bij SKO, Postbus 608, 8200 AP Lelystad (e-mailadres: secretariaat@skofv.nl).

Anonieme (klachten) brieven worden niet in behandeling worden.

De klachtenregeling en de gedragscode van ons bestuur zijn te verkrijgen bij de directie, de schoolcontactpersoon en op de website van SKO: ontwerpersvanonderwijs.nl