

Aanvulling bij het stroomschema klachtenprocedure, De Reuzepas 2016

Ondanks alle goede bedoelingen van alle betrokkenen kan het natuurlijk voorkomen dat individuele ouders vragen of klachten hebben. Elke klacht is een uiting van onvrede, welke we het liefst willen voorkomen of zo spoedig mogelijk willen wegnemen. Natuurlijk hopen we dat dergelijke incidenten niet of weinig voorkomen. We willen ouders aanraden in geen geval met een klacht of een probleem rond te blijven lopen. Wij zouden het liefst zien dat bij vragen of klachten ouders ons gemakkelijk en onbevangen tegemoet willen treden en er geen drempels worden ervaren. Samen staan ouders en leerkrachten immers voor hetzelfde doel: het begeleiden van kinderen in hun opvoeding en ontwikkeling. Een open communicatie geeft daarbij de meeste garantie op een vruchtbare samenwerking.

Wanneer u toch een klacht heeft, is het de bedoeling dat u het stroomschema Klachtenprocedure hanteert. Gezamenlijk zullen wij er alles aan doen om uw klacht te verhelpen. Hieronder volgt de aanvulling bij het stroomschema klachtenprocedure.

Klacht van onderwijskundige aard:

Heeft u een klacht van onderwijskundige aard, dan neemt u contact op met de groepsleerkracht. U kunt een afspraak maken door:

- Een mail te sturen naar de leerkracht: voornaam@reuzepas.nl;
- Een telefonische afspraak te maken: 0487-521359;
- Bij de leerkracht binnen te lopen om een afspraak te maken, liefst na schooltijd.

Heeft dit gesprek niet opgeleverd wat u er van verwachtte, c.q. is de klacht niet opgelost, dan maakt u een afspraak met de directie. U kunt een afspraak maken door:

- Een mail te sturen naar Henk Schwering en Marieke Marcusse: info@reuzepas.nl. Zij lezen beiden deze mail. Uw mail wordt binnen 5 werkdagen beantwoord;
- Een telefonische afspraak te maken: 0487-521359;
- Bij de directie binnen te lopen om een afspraak te maken.

Mocht ook na het gesprek met de directie nog ontevredenheid bestaan, dan maakt u een afspraak met de directeur bestuurder van Stichting Oeverwal, de heer Gerard van der Burgt. U kunt een mail sturen naar: g.vandenburgt@oeverwal.nl. Uw mail wordt binnen 5 werkdagen beantwoord.

Klacht van schoolorganisatorische aard:

Heeft u een klacht van onderwijskundige aard, dan neemt u contact op met de directie. U kunt een afspraak maken door:

- Een mail te sturen naar Henk Schwering en Marieke Marcusse : info@reuzepas.nl. Zij lezen beiden deze mail. Uw mail wordt binnen 5 werkdagen beantwoord;
- Een telefonische afspraak te maken: 0487-521359;
- Bij de directie binnen te lopen om een afspraak te maken.

Mocht na dit gesprek met de directie nog ontevredenheid bestaan, dan maakt u een afspraak met de directeur bestuurder van stichting Oeverwal, de heer Gerard van der Burgt, u kunt een mail sturen naar: g.vanderburgt@oeverwal.nl. Uw mail wordt binnen 5 werkdagen beantwoord.

Klacht over ongewenste gedragingen:

Heeft u een klacht over ongewenste gedragingen, dan neemt u contact op met de interne contactpersoon. De interne contactpersoon van De Reuzepas is Ilse Schotten (tevens intern begeleider). U kunt contact opnemen door:

- Een mail te sturen naar Ilse: ilse@reuzepas.nl. U krijgt z.s.m. maar uiterlijk binnen 5 werkdagen antwoord op uw mail;
- Een telefonische afspraak te maken: 0487-521359;
- Bij Ilse Schotten binnen te lopen om een afspraak te maken.

Indien het gesprek geen bevredigende oplossing heeft gegeven, of het probleem is van dien aard waarbij nader overleg gewenst of noodzakelijk is, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Hiervoor heeft stichting Oeverwal een contract afgesloten met de GGD te Nijmegen. Deze vertrouwenspersoon is schoolarts, maar dan niet voor de Oeverwalscholen. Haar naam is Mariska Lasage, zij is via de GGD afdeling jeugdgezondheidszorg te bereiken via tel.nr. 024-3297172.

Klacht over seksuele intimidatie of seksueel misbruik tussen leerkracht en leerling:

Heeft u een klacht over seksuele intimidatie of seksueel misbruik tussen leerkracht en leerling, dan heeft u een meldingsplicht bij het bestuur. Hiervoor moet u contact opnemen met de heer Gerard van der Burgt, directeur bestuurder van stichting Oeverwal. U kunt een mail sturen naar: g.vanderburgt@oeverwal.nl of bellen naar 0487-524240. De heer Van der Burgt neemt dan z.s.m. contact met u op.

Medezeggenschapsraad:

De medezeggenschapsraad wordt geïnformeerd op het moment dat een klacht formeel is. Dit betreft een klacht die in eerste instantie gedaan is bij de leerkracht, vervolgens bij de directie en daarmee niet is opgelost. Het onderwerp van de klacht wordt dan anoniem benoemd in de medezeggenschapsraad. De medezeggenschapsraad kan een adviserende rol aannemen.

Een klacht die niet op bovenstaande manieren opgelost kan worden:

Mocht het onverhoopt niet lukken een klacht binnen de school en het bestuur van stichting Oeverwal op te lossen, dan kunt u contact opnemen met de volgende instantie:

Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Telefoon: 030-2809590
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl