

Niet tevreden? Een klacht? Wij staan open voor het gesprek!

Algemene informatie

Inleiding

Ondanks alle goede bedoelingen kan het voorkomen dat een leerling, ouder/verzorger, medewerker of vrijwilliger niet tevreden is over een situatie op school. Blijf nooit met een klacht of ontevreden gevoel rondlopen, maar praat erover. In dit document staan de te doorlopen stappen op een rij.

Vooraf is het belangrijk om te weten dat de school ook een externe klachtenregeling heeft: reglement van de ORION Klachtencommissie Onderwijs (OKC). De OKC neemt een klacht als regel pas in behandeling nadat de klachtafhandeling op schoolniveau is doorlopen.

Wat is een klacht?

We onderscheiden informele- en formele klachten:

- Informele klachten zijn meldingen van gevoelens van onvrede die u in eerste instantie bespreekt met de direct betrokkene en/of mentor. De betrokkenen zoeken samen naar een passende oplossing. Komt u er samen niet uit, dan worden de locatiedirecteur en eventueel de bestuurder – het bevoegd gezag van de school - betrokken bij het gesprek.
- Indien de 'klager' niet tevreden is over de manier waarop de informele klacht binnen school is behandeld, kan de 'klager' een formele klacht indienen. Een formele klacht is het schriftelijk benoemen van een situatie op school die in het belang van een veilige leef-, leer- en werkomgeving verandering behoeft. Een klacht kan betrekking hebben op gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. Formele klachten worden geregistreerd.

Meer informatie kunt u vinden in de klachtenregeling van de Stichting Primair en Voortgezet Onderwijs Zuid-Nederland (SPVOZN). Deze klachtenregeling kunt u vinden op de websites van onze locaties.

Hoe gaan wij om met klachten?

In de meeste gevallen worden klachten over de dagelijkse gang van zaken tussen leerlingen, ouders, medewerkers en schoolleiding op school afgehandeld. De meeste klachten worden opgelost door met elkaar het gesprek aan te gaan. Indien dat, gezien de aard van de klacht, niet mogelijk is of de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan men ervoor kiezen de direct leidinggevende van de betrokkene te benaderen.

Betreft de klacht een eindexamensituatie van de leerling dan kunt u zich richten tot de examencommissie.

Betreft de klacht een situatie rond bevordering naar aanleiding van het eindrapport van de leerling dan wordt de situatie besproken in de revisievergadering.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De reden hiervoor is dat de aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren.

Vertrouwenspersonen

Op elke locatie van SPVOZN zijn zowel interne als externe vertrouwenspersonen voor medewerkers en leerlingen aanwezig. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en kan u ondersteunen en adviseren bij de verdere afhandeling van de klacht. Ook kan de vertrouwenspersoon eventueel begeleiden bij het bespreekbaar maken van een klacht en bemiddelen tijdens gesprekken, en meedenken over de oplossing van uw klacht.

Meer informatie over de vertrouwenspersoon is te vinden via de websites van onze locaties.

De te doorlopen stappen op een rij:

Stap 1: u meldt uw klacht bij een betrokken medewerker

U maakt uw klacht kenbaar aan een betrokken medewerker en/of de mentor. Door in gesprek te gaan met elkaar over het gevoel van onvrede of het ontstane probleem, kunt u proberen om samen tot een oplossing te komen.

Stap 2: u klopt aan bij de opleidingsdirectie

Is naar uw mening uw klacht niet of onvoldoende opgelost (stap 1) dan kunt u terecht bij de opleidingsdirectie. Vermeld in een e-mail gericht aan de opleidingsdirectie duidelijk uw naam, adresgegevens en telefoonnummer, de inhoud van de klacht, tegen wie de klacht gericht is, welke acties u heeft ondernomen om tot een oplossing te komen en wat er volgens u moet gebeuren om de klacht op te lossen. De namen van de locatiedirecteuren kunt u vinden op onze website. De locatiedirecteur neemt binnen drie werkdagen contact met u op.

Stap 3: u benadert het College van Bestuur

Wanneer een klacht na het doorlopen van stap 1 en 2 niet opgelost kan worden of naar uw mening niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u met uw verhaal terecht bij het College van Bestuur. Vermeld in een e-mail aan bestuur@spvozn.nl duidelijk uw naam, adresgegevens en telefoonnummer, de inhoud van de klacht, tegen wie de klacht gericht is, welke acties u reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen en wat er volgens u moet gebeuren om de klacht op te lossen. Het College van Bestuur neemt binnen drie werkdagen contact met u op.

Stap 4: u gaat naar de externe klachtencommissie

Als de klacht naar het oordeel van de klager op school- of bestuursniveau niet juist of onzorgvuldig is afgehandeld, kan de klager de klacht voorleggen aan de ORION Klachtencommissie Onderwijs (OKC). Indien naar het oordeel van de ORION Klachtencommissie Onderwijs blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, verklaart de OKC de klacht niet-ontvankelijk en zendt de OKC de klacht toe aan het bevoegd gezag van de school, met het verzoek op het niveau van de school of het bevoegd gezag tot een oplossing te komen.

Een klacht die door de OKC in behandeling wordt genomen, resulteert overeenkomstig het reglement van de ORION Klachtencommissie Onderwijs in een advies aan het bevoegd gezag van de school.

Voor meer informatie kunt u het reglement van de ORION Klachtencommissie Onderwijs op onze website raadplegen. Wilt u contact opnemen met de ORION Klachtencommissie Onderwijs? Stuur dan een e-mail aan okc@orionscholen.nl.