## CONTACT MET DE SCHOOL

U zult op allerlei verschillende momenten contact hebben met de school: op ouderavonden, informatie-avonden, bij het halen en brengen van uw kind*.(tekst moet passen bij de eigen schoolorganisatie)*
Heeft u een vraag, opmerking of heeft u ergens zorgen over, dan horen wij dat graag. U kunt bij de leerkracht van uw kind terecht, bij voorkeur na schooltijd. U kunt ook altijd een afspraak maken voor een gesprek met directeur of leerkracht.
Als schoolorganisatie voelen wij ons verantwoordelijk voor een eerlijke en zorgvuldige omgang met allen die betrokken zijn bij het onderwijsproces. Wij streven daarom naar een open communicatie tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding. Wij zijn erop gericht dat het onderwijs voor uw kind optimaal is, leerkrachten met vertrouwen en plezier kunnen werken, misverstanden vroegtijdig worden opgehelderd en klachten in onderling overleg op correcte wijze worden afgehandeld.

## DE KWALITEIT VAN HET ONDERWIJS EN KLACHTEN

De SPOM-scholen zien een klacht als een gratis advies om het beter te doen. Uw vragen, opmerkingen en klachten helpen ons de kwaliteit van het onderwijs continue te verbeteren. Schroomt u daarom niet om de leerkracht of de schoolleiding te benaderen, als u zorgen heeft over de kwaliteit van het onderwijs. Wacht niet te lang, want hoe sneller u met de direct betrokkenen communiceert, hoe sneller een probleem voorkomen of opgelost wordt.

Als ouder/verzorger bent u altijd vrij om, afhankelijk van de situatie, te kiezen met wie u uw zorg of klacht bespreekt. Hoewel wij als organisatie de voorkeur geven aan het bespreken van de klacht met de direct betrokkenen, vaak is dat de leerkracht en/of de schoolleiding, staat het u als ouder altijd vrij om direct een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag (de bestuurder van SPOM dan wel bij de landelijke klachtencommissie.

Om klachten zo goed mogelijk op te lossen beschrijven wij hier:
A) tips om uw zorg of klacht zo snel mogelijk gezamenlijk op te lossen;
B) de mogelijkheden voor een nader onderzoek en klachtenbemiddeling;
C) de meldplicht bij de vertrouwensinspecteur.

### A) Zorg of klacht gezamenlijk oplossen

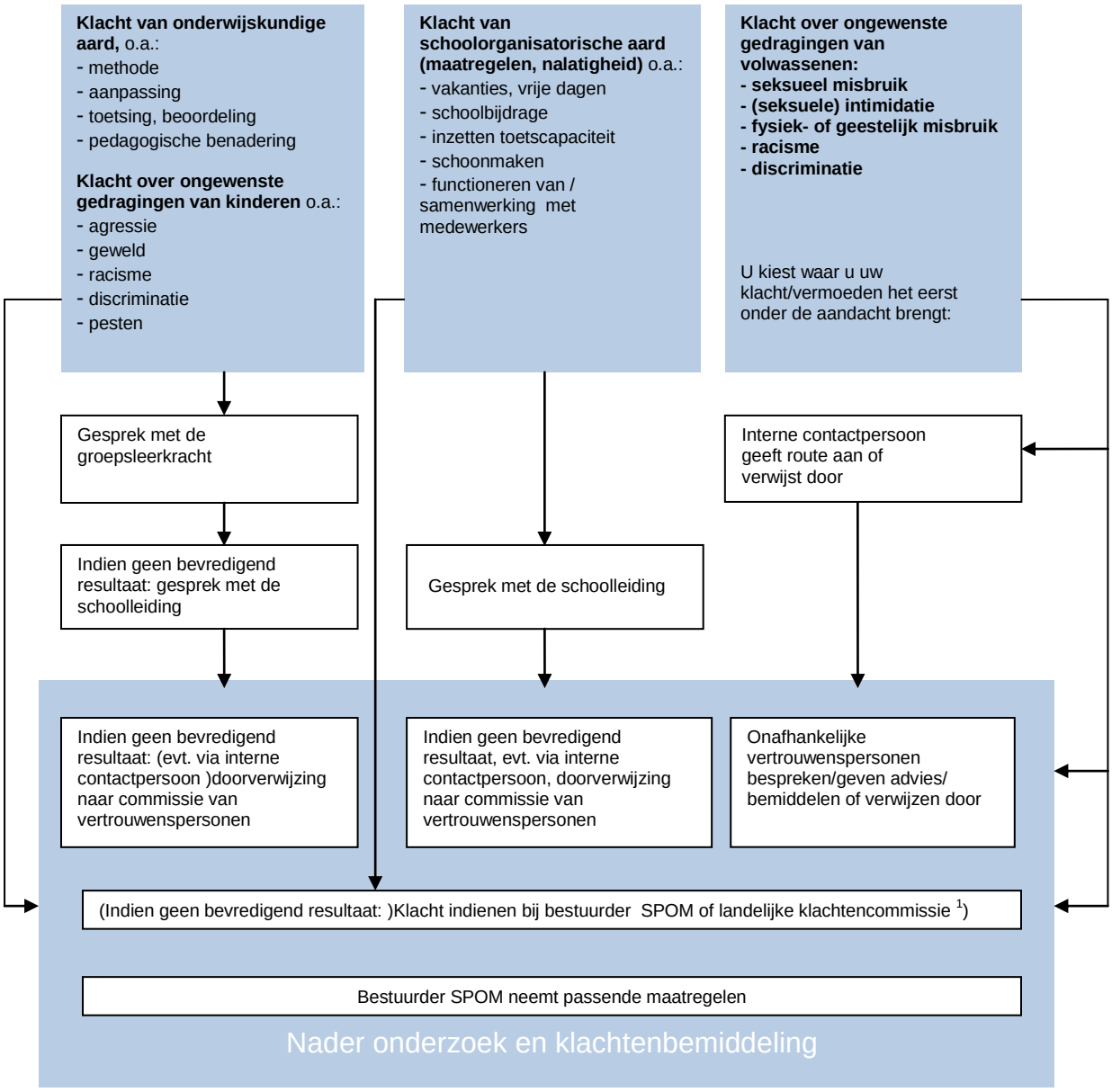
Een bepaalde situatie in de dagelijkse gang van zaken op school baart u zorgen c.q. keurt u af. U wilt de situatie toegelicht en opgehelderd hebben door de directe betrokkenen (veelal de groepsleerkracht en/of de schoolleiding). Hierbij enkele tips voor het voeren van een goed gesprek in ‘moeilijke’ situaties:

Voor het gesprek:
1. welke situatie wilt u onder de aandacht brengen?
2. welke gevoelens heeft u over de situatie?
3. wat is uw feitelijke informatie en wat zijn indrukken die u wilt controleren?
4. welke vragen wilt u stellen om een compleet beeld van de situatie te krijgen?
5. wie kan/kunnen uw vragen het beste beantwoorden? Zie ook onderstaand schema.
6. maak een afspraak om rustig te kunnen praten.
7. wat wilt u na het gesprek bereikt hebben?
8. wilt u met betrekking tot de situatie in hoofdzaak *vragen*, *opmerkingen* of *klachten* overbrengen?

Tijdens het gesprek:

1. beschrijf de situatie vanuit uw standpunt, breng uw gevoel onder woorden en stel uw vragen.
2. geef aan of uw zorg weggenomen is c.q. of u opmerkingen wilt plaatsen of een klacht onder woorden wilt brengen.
3. geef aan of anderen erbij betrokken of geïnformeerd moeten worden?
4. is er behoefte om het besprokene c.q. de afspraken schriftelijk vast te leggen?
5. is er aan het eind van het gesprek nog sprake van een klacht, die nader onderzocht c.q. zorgvuldig opgelost dient te worden? Zo ja, neem dan contact op met de contactpersoon (zie volgende paragraaf).

Bij wie brengt u uw zorg c.q. klacht onder de aandacht:




1) zie voor de procedure voor het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie de Klachtenregeling van SPOM.

**B) Nader onderzoek en klachtenbemiddeling**

Een bepaalde situatie in de dagelijkse gang van zaken op school baart u zorgen c.q. keurt u af. U wilt de directe betrokkenen (nog) niet confronteren met uw zorg of klacht:
- omdat u niet precies weet, wie u het beste kan helpen;
- gezien de aard van de situatie;
- gezien de behoefte aan nader onafhankelijk onderzoek.

U neemt daarom contact op met de contactpersoon van de school. Deze kan u helpen de betrokkenen te benaderen, de vertrouwenscommissie te laten bemiddelen of een formele klachtenprocedure in gang te zetten. Ook als u tevergeefs geprobeerd heeft met betrokkenen een oplossing te vinden kunt u contact opnemen met de contactpersoon. Als schoolorganisatie voelen wij ons verantwoordelijk voor een eerlijke en zorgvuldige omgang met allen die betrokken zijn bij het onderwijsproces. In het geval van klachten streven wij dan ook zoveel mogelijk naar het principe van 'hoor en wederhoor' zoals dat in ons rechtssysteem gebruikelijk is.

1) Contactpersoon

Op elke school is een medewerker als contactpersoon benoemd. Voor onze school zijn dat: Nicole Megens en Rita Holinger. De contactpersoon luistert naar uw verhaal en stelt vragen om helder te krijgen wat de juiste plek is om uw klacht te behandelen. Hij/zij heeft geen bevoegdheid om klachten inhoudelijk te onderzoeken, te beoordelen of te behandelen.
De contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of en hoe alle mogelijkheden benut zijn/worden, om de klacht binnen school, met de groepsleerkracht en de schoolleiding, op te lossen. Indien dit niet gelukt is of wenselijk is, dan wordt met u besloten waar de klacht voor *nader onderzoek* c.q. *behandeling* voorgelegd wordt. De contactpersoon begeleidt u bij het inschakelen van een vertrouwenspersoon en zal achteraf bij u nagaan of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

2) Commissie van Vertrouwenspersonen

De commissie begeleidt, geeft bijstand en verwijst de klager naar gelang de situatie en de behoefte van de klager. Zij kan naar eigen inzicht bemiddelen tussen klager en aangeklaagde en functioneert daarbij binnen de kaders van de klachtenregeling. De commissie verheldert en bemiddelt, maar oordeelt niet. De klachtenregeling ligt voor u op school ter inzage en is tevens na te lezen op de website:www.spommaasenwaal.nl onder de keuze "Organisatie".
De leden van de commissie van vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk, d.w.z. zijn niet aan SPOM verbonden, en komen uit de regio:
Mevr. J. van den Broek: 06-54984288
Mevr. A. Goeman-Goselink: 024-6751156 0653177670 (werk) en 0623773057 (privé)
Dhr. C. Bartholomeus: 0487-506001(privé) of 0344-656741(werk)

3) Landelijke klachtencommissie

Indien een klacht binnen- of bovenschools niet naar tevredenheid is of kan worden opgelost, kan een beroep worden gedaan op de wettelijke klachtenregeling. Op grond van deze regeling is elk schoolbestuur verplicht om een klachtencommissie in te stellen of aan te sluiten bij een landelijke klachtencommissie.
Het bestuur van de stichting SPOM is aangesloten bij drie landelijke klachtencommissies:
- voor het katholiek onderwijs: de landelijke klachtencommissie voor het Katholiek onderwijs.;
- voor het algemeen christelijk onderwijs: de landelijke klachtencommissie voor het Christelijk onderwijs;
- voor het openbaar onderwijs: Commissie voor Onderwijsgeschillen.

Heeft u een klacht, maar twijfelt u of een onderzoek door de klachtencommissie een geëigende weg is, dan kunt u bij de commissie vertrouwenspersonen terecht voor informatie en advies.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de secretaris van één van de klachtencommissies. Zie hiervoor de richtlijnen en contactadressen in de klachtenregeling. De klachtencommissie onderzoekt een klacht, doet een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht en kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het schoolbestuur te treffen maatregelen. Het onderzoek door de klachtencommissie verloopt volgens een vast omschreven klachtenprocedure. Betrokken partijen worden (afzonderlijk) gehoord en binnen twee maanden kunt u een uitspraak verwachten. Wendt u zich tot de klachtencommissie, dan kunt u zich laten adviseren door (één van de leden van) de commissie vertrouwenspersonen.

**C) Vertrouwensinspecteur**
Ieder schoolbestuur is wettelijk verplicht bij een vermoeden van *seksueel misbruik* contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Onderwijsinstellingen en ook leerlingen kunnen eveneens contact opnemen met de vertrouwensinspecteur als zich situaties van ernstig fysiek en geestelijk geweld hebben voorgedaan. De vertrouwensinspecteurs zijn te bereiken via het centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs via telefoonnummer: 0900-1113111.