

Hebt u een klacht?

Op scholen werken mensen. Waar mensen werken gaan een heleboel dingen goed en er gaat ook wel eens wat mis. Wij vinden het in beide gevallen belangrijk van u te horen. Onderwijs en opvoeding gaan immers hand in hand. Voorop staat voor ons het onderhouden van de relatie leerkracht – ouder – kind en eerlijke open communicatie.

Daarom op deze plaats ook de uitnodiging om onze medewerkers het ook te vertellen als iets goed gaat, waar u tevreden over bent en wat u en uw kind gelukkig maakt.

Klachtenregeling

Een klacht willen we graag oplossen. We willen er ook graag van leren. Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we op onze scholen omgaan met een klacht. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Klachtenregeling INOS die in elke schoolgids staat en op scholenopdekaart.nl bij de desbetreffende school onder 'Ouders en School'. In het kort zijn er de volgende mogelijkheden:

1) Eerst een gesprek met de leerkracht of de coördinator sociale veiligheid

Een goed gesprek kan veel problemen oplossen. Vertel wat u zelf hebt gedaan om het probleem op te lossen. Vertel ook wat u van de leerkracht (of medewerker) verwacht. In de meeste gevallen lukt het om er samen uit te komen. De coördinator sociale veiligheid kan bij het gesprek aanwezig zijn, maar ouders kunnen ook met hem nadien in gesprek gaan.

2) De directeur van de school

Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden, kunt u praten met de directeur van de school. Hij (of zij) is verantwoordelijk voor de school. De directeur kan een beslissing nemen in een conflict.

3) De school heeft een schoolvertrouwenspersoon

Elke school van INOS heeft een schoolvertrouwenspersoon. Als u dat wilt, kan de schoolvertrouwenspersoon meedenken in het oplossen van een klacht. Het is meestal een leerkracht die de regels goed kent. Hij (of zij) kan u helpen in het zoeken van een manier om uw klacht te bespreken.

4) Het College van Bestuur

Als het op school niet lukt om een goede oplossing te vinden (ook niet met de directeur), kunt u een brief sturen aan het College van Bestuur van INOS (Postbus 3513, 4800 DM Breda) of per mail naar inos_cvb@inos.nl. In die brief vertelt u wat uw klacht is en wat u al hebt gedaan om de klacht op te lossen. Het College van Bestuur kan een gesprek met u

aangaan. Ook kan het College van Bestuur de interne klachtencommissie van INOS vragen een advies te geven over de klacht. Het College van Bestuur neemt een beslissing.

5) De landelijke klachtencommissie

Als het helemaal niet lukt om tot een goede oplossing te komen, kunt u een brief sturen aan de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs (Postbus 82324, 2508 EH Den Haag). Hoe dat moet, staat beschreven in de klachtenregeling. Het staat ook beschreven op de gezamenlijke website van de geschillencommissies in het bijzonder onderwijs (gcbo.nl).

6) De geschillencommissie Passend Onderwijs

Klachten over de toelating tot de school van een kind met extra ondersteuningsbehoefte of verwijdering van een leerling of het ontwikkelperspectief van een leerling, worden door de landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs behandeld. Meer informatie over deze geschillencommissie kunt u vinden op: onderwijsgeschillen.nl, tabblad Passend Onderwijs.

Er zijn nog een paar extra mogelijkheden om uw klacht te bespreken.

De medezeggenschapsraad of oudervereniging

De medezeggenschapsraad, of oudervereniging bespreekt geen klachten over personen. Klachten over het beleid van de school kunnen wel worden besproken.

De inspectie van het onderwijs

U kunt uw klacht ook melden bij de inspectie van het onderwijs (Voor ouders: 0800-8051. Het postadres is Postbus 88, 5000 AB te Tilburg, of onderwijsinspectie.nl). De inspectie geeft een signaal af aan de school, maar lost de klacht niet op. Daarvoor moet u in gesprek gaan met de school zelf.

Zijn er bijzondere afspraken bij (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik en geweld?

Als een klacht te maken heeft met (seksuele) intimidatie, misbruik, of geweld, kunt u daarvoor de gewone klachtenprocedure doorlopen. Wanneer medewerkers van INOS op de hoogte zijn van een vermoeden van seksueel misbruik door een medewerker van de school met een minderjarige leerling, zijn zij verplicht dit te melden bij het College van Bestuur. Als u een klacht over intimidatie, misbruik of geweld wilt bespreken, maar (nog) geen aangifte wilt doen, kunt u contact opnemen met:

Jacqueline Klerkx, de externe vertrouwenspersoon
Telefoonnummer 06-22348129
E-mailadres: jacquelineklerkx@vertrouwenswerk.nl
Meer informatie op vertrouwenswerk.nl

Wat kan ik doen bij het vermoeden van een (bestuurlijke) misstand?

INOS heeft een regeling voor de melding van vermoedens van een misstand, ook wel klokkenluidersregeling genoemd. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door leden van het College van Bestuur, de Raad van Toezicht of directeuren.

Als kinderen ergens mee zitten...

Kinderen kunnen met vragen en problemen zitten die ze niet thuis, of met de eigen leerkracht kunnen (of willen) bespreken. In die gevallen kunnen zij terecht bij de schoolvertrouwenspersoon. Hij/zij wijst eventueel de weg naar externe personen of instanties voor verdere hulp.