

Klachtenregeling

Als ouder heeft u, op het moment dat uw kind vier jaar werd, gezocht naar een school die past bij het kind en bij uw gezin. U heeft toen voor onze school gekozen en wij hopen dat u dit nog steeds een goede keus vindt en dat uw kind een fijne tijd bij ons doormaakt.

U bouwt meestal goede contacten op met de leerkrachten en de directie van de school. Deze contacten gebruikt u ook, als u vragen of opmerkingen heeft over de gang van zaken binnen de groep of binnen de school. Ook indien er sprake is van een verschil van mening leiden de contacten er meestal toe dat er snel een oplossing gezocht en gevonden wordt. Goede communicatie is hierin het sleutelwoord.

Toch kan het voorkomen dat bij een bepaalde situatie meer overleg noodzakelijk is. Daarvoor hebben we een interne klachtenregeling opgesteld.

Wat doet u als u een klacht heeft?

In het kort zijn er de volgende mogelijkheden:

1. Bespreek de klacht of het bezwaar eerst met de groepsleerkracht.
2. Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden, bespreek de klacht of het bezwaar dan met de directeur van de school of de schoolvertrouwenspersoon (zie onder A).
3. Komt u binnen de school niet verder met uw klacht of bezwaar, dan kunt u terecht bij de externe vertrouwenspersoon (zie onder B).
3. Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht of bezwaar, dan kunt u schriftelijk uw klacht indienen bij het College van Bestuur van Stichting Elevantio, Markt 1, 4571 BG Axel of per mail naar info@elevantio.nl. Vanaf dat moment wordt er ook een dossier gevormd.
5. Mocht dat geen oplossing bieden, dan kunt u uw klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (zie onder C) voor verdere afhandeling. Deze klachtindiening kunt u doen met of zonder de hulp van de externe vertrouwenspersoon.
6. Een klacht over de school kunt u tevens melden bij de Inspectie van het Onderwijs (www.onderwijsinspectie.nl).

A. Schoolvertrouwenspersoon

Onze school heeft een schoolvertrouwenspersoon. Op onze school is dat Petra de Clippelaar. Zowel ouders als kinderen kunnen bij haar terecht voor vertrouwelijke gesprekken bij conflicten. De schoolvertrouwenspersoon kan worden aangesproken op school op maandag, dinsdag en donderdag of kan via email worden bereikt: petradeclippelaar@elevantio.nl

B. Externe vertrouwenspersoon

Het bestuur van Stichting Elevantio geeft ouders/verzorgers en medewerkers de mogelijkheid om bij conflicten een externe vertrouwenspersoon in te schakelen. De externe vertrouwenspersonen zijn:

Chiara Middelhuis 06-30994769 c.middelhuis@mwago.nl

Annette de Wit 06-51175227 a.dewit@mwago.nl

Meer informatie over deze organisatie kunt u nalezen op de website mwago.nl/wie-zijn-wij/ of

www.mwago.nl. Het algemene e-mailadres is: mail@mwago.nl. Er kan ook telefonisch een afspraak gemaakt worden via het secretariaat van Stichting Elevantio, tel. 0114 347880.

C. Landelijke Klachtencommissie

De school is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zowel ouders en/of verzorgers als medewerkers kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Zwarte Woud 2 Utrecht, telefoon 030-2809590. U kunt ook een email sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling en de procedure bij de LKC.