

KLACHTENREGELING SARO PO

De meeste probleemsituaties binnen onze scholen lossen we op in goed overleg tussen leerlingen, ouders en leerkrachten (en/of overig personeel). Indien dat echter, gelet op de aard van de probleemsituatie, niet mogelijk is of indien de afhandeling van een probleem dat zich op school voordoet, niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van SARO.

Een klacht definiëren we als uiting van ontevredenheid over een gerealiseerde oplossing en/of het oplossingsproces. Een belangrijk doel bij het indienen van een klacht is om herhaling te voorkomen.

Scholen kunnen te maken krijgen met uiteenlopende klachten. Ze kunnen gaan over organisatorische maatregelen (o.a. lesrooster, gebouw, schoonmaak), onderwijskundige maatregelen (o.a. strafmaatregelen, didactiek), of over ongewenst gedrag (o.a. pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie of geweld). Wij gaan er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten of verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groepsleerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen. Zowel de scholen als het bestuur spannen zich in om een veilig (school-) klimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de organisatie te creëren. Dit is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze scholen/organisatie betrokken zijn; personeel, ouders én leerlingen van SARO. Uitgangspunt hierbij is, dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan. Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan worden langs die lijn afgehandeld.

De stappenprocedure in het kort:

- Stap 1 : U probeert de probleemsituatie op school op te lossen met de leerkracht en/of de directie;
- Stap 2 : Wanneer het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost kunt u een klacht indienen middels de klachtenregeling. U kunt zich hierbij laten adviseren door de contactpersoon van de school;
- Stap 3 : U dient uw klacht in bij het bestuur van de stichting (dit kan telefonisch of schriftelijk);
- Stap 4 : U dient uw klacht in bij de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Contactpersoon

Indien u in vertrouwen wilt spreken over een klacht, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school. De contactpersoon heeft als opdracht om u te informeren over de beschikbare en meest geschikte route om de klacht af te kunnen handelen. De naam van onze contactpersoon is.....U kunt hem/haar bereiken via het telefoonnummer van de school.....

Formele procedure

Het indienen van een klacht bij het schoolbestuur kan telefonisch of schriftelijk. Voor het telefonisch indienen van een klacht kunt u contact opnemen met een van de twee vertrouwenspersonen voor het PO. Zodra de namen hiervan bekend zijn, zullen wij u hierover informeren. Zij zijn bereikbaar via het centrale telefoonnummer van SARO: 010-4125101

Wanneer u vindt, dat de klacht alsnog niet goed is opgelost of als u (direct) een schriftelijke klacht in wilt dienen, dan kan dit bij het college van bestuur of bij de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs:

Schoolbestuur

VERTROUWELIJK
Stichting SARO
t.a.v. Dhr. L. Civile
Voorzitter College van Bestuur
Postbus 22009
3003 DA Rotterdam

Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Bezoekadres

Gebouw Tauro
Koninginnegracht 19
2514 AB Den Haag

Postadres

Postbus 82324
2508 EH Den Haag
070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)
info@gcbo.nl

Mediation

Wanneer er een klacht wordt ingediend bij de Commissie, kan de secretaris interveniëren door de mogelijkheid van mediation aan te bieden. Als alle partijen instemmen met mediation, vindt er doorverwijzing plaats naar de vaste, geregistreerde mediators van GCBO, die volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland werken. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst is de mediation voltooid en wordt de klacht ingetrokken. Als de mediation niet is gelukt, kan de klacht alsnog door de Commissie in behandeling worden genomen.

Wanneer besloten wordt de klacht via de klachtencommissie af te handelen, dan onderzoekt de geschillencommissie de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De commissie brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Het doel van de klachtenregeling is te komen tot een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat) en het schoolbestuur. Het klachtrecht heeft tevens een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen. Door het gebruik van de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de scholen signalen die gebruikt worden bij het verbeteren van het onderwijs en de veiligheid op de scholen.