

Klachten en Vertrouwenspersonen

De Openluchtscholen vormen een kleinschalige gemeenschap waarbij iedereen (leerlingen, teamleden en ouders) zich echt betrokken voelen. De Openluchtscholen creëren een veilige en gezonde omgeving, die inspirerend en lerend is. Respect en verantwoordelijkheid zijn de uitgangspunten in de omgangsvormen. Daarbij hoort ook dat we werken aan het voorkomen, herkennen en waar nodig aanpakken van grensoverschrijdend gedrag, in een omgeving waar mogelijke onvrede en klachten kunnen worden gemeld en adequaat opgelost worden.

Wij streven naar een cultuur waarin zowel leerlingen, medewerkers als ouders reflecteren op hun houding en handelen en waarin hierover open en zonder schroom gesproken kan worden en er ruimte is voor tegenspraak. Dat is de opdracht die wij voorstaan en waar wij naar handelen. Maar toch... Op elke school en dus ook de onze kan iets misgaan. Als we op deze situaties niet adequaat of niet naar verwachting van degenen die het betreft reageren, kunnen klachten ontstaan.

Daarom hebben wij een klachtenregeling die past bij deze visie. Hieronder treft u aan hoe wij met klachten willen omgaan. Een uitgebreidere toelichting vindt u in de schoolgids of kunt u vragen aan de directie. De volledige klachtenregeling ligt ook ter inzage bij de directie of de hierna te noemen interne vertrouwenspersonen.

Het is in het belang van iedereen die bij school betrokken is, dat klachten en ongenoegens van elke aard op een bevredigende manier kunnen worden opgelost. Essentieel hierbij is dat er met klachten zorgvuldig wordt omgegaan. Onder andere daarom hanteren wij graag onderstaande volgorde.

Volgorde

Wij vinden dat de eerste stap moet zijn: treedt in contact met degene die het betreft. Lukt dat niet dan is de directie uiteraard de eerste aangewezen instantie om te bemiddelen. Ook als u zich ergens aan ergert of ergens niet tevreden over bent, kunt u dit melden.

Klachten kunnen betrekking hebben op leerkrachten, directie, ander personeel, kinderen of ouders op school. Ook kan het zijn dat er klachten of ongenoegens zijn over het onderwijs, de schoolorganisatie of klachten met betrekking tot ongewenste intimiteiten.

Klachten van ouders over kinderen van school worden behandeld door de leerkracht(en) van de betreffende kinderen. In veel voorkomende gevallen wordt ook de Intern Begeleider (IB-er) hierbij betrokken. In hardnekkige gevallen handelt de directeur de klacht af, waarbij ouders en leerkracht worden geïnformeerd over het verdere verloop.

Klachten van leerlingen over een leerkracht worden doorgegeven aan de betreffende leerkracht. Daarnaast wordt de betreffende leerling aangespoord rechtstreeks naar de leerkracht te gaan. Lukt dit contact niet dan neemt de betreffende leerkracht contact op met de leerling en probeert een oplossing te bereiken. Dit personeelslid informeert de directie over de klacht en hoe die is opgelost. Klachten van leerlingen over een medeleerling worden door de leerkrachten van de leerling afgehandeld. Het oplossen van klachten over organisatorische en onderwijskundige zaken is een taak van de directie.

Weet u niet goed hoe u het kunt aanpakken, of heeft u het gevoel dat u niet gehoord wordt, dan is het vervolgens ook mogelijk dat u contact opneemt met de interne vertrouwenspersoon. Die kan samen met u bekijken wat de beste weg is om een eind te maken aan uw ongenoegen. De vertrouwenspersoon heeft een informatie-, advies- en verwijzingsfunctie.

Op dit moment zijn de interne vertrouwenspersonen: **Suzanne Westerbeek-Schipper** (s.schipper@openluchtschool1.nl) en **Paula Christensen** (p.christensen@openluchtschool1.nl) voor de Eerste Openluchtschool en **Anne-Marthe Spanjers** (anne-marthe@openluchtschool2.nl) voor de Tweede Openluchtschool.

Mocht u het prettiger vinden de vertrouwenspersoon van de andere school dan waar uw kind op zit te benaderen dan is dat mogelijk.

Wanneer betrokkenen het niet eens zijn met de wijze waarop een klacht wordt afgehandeld, of met de manier waarop er met hun ongenoegen wordt omgegaan, of wanneer de betrokkenen het niet eens zijn over de te volgen procedure, kunt u vervolgens ook de externe vertrouwenspersoon inschakelen. Hij kan u begeleiden met het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie. Overigens heeft u altijd het recht een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, ook als u geen gebruik wilt maken van de hierboven beschreven eerdere stappen. De externe vertrouwenspersoon is **Aart Nolen**, te bereiken via a.nolen@lijnbaan-amsterdam.nl.

De klachtencommissie

Heeft uw klacht verdere consequenties, dan kan uw klacht door deze commissie in behandeling genomen worden. Wij zijn aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen, zie verder www.onderwijsgeschillen.nl.

In de bijlage van de vastgestelde klachtenregeling, ter inzage bij directie of intern vertrouwenspersoon, treft u het reglement van de landelijke klachtencommissie.