



Klachtenregeling Basisschool De Springplank

Waarom een klachtenregeling?

Op Basisschool De Springplank vinden we het belangrijk dat ouders/verzorgers, leerlingen en medewerkers zich gehoord voelen. De meeste vragen of zorgen kunnen we in goed overleg bespreken en oplossen. Soms lukt dat niet meteen of is een situatie zo gevoelig dat iemand behoefte heeft aan extra ondersteuning of een formele route. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt bespreken, welke stappen we volgen en welke externe routes er zijn als dat nodig is.

Leerlingen en ouders/verzorgers hebben binnen de school rechten en plichten. Leerlingen kunnen met vragen of klachten altijd terecht bij de leerkracht en/of de directeur.

Voor wie is deze regeling?

Deze regeling is bedoeld voor:

- Ouders/verzorgers van leerlingen,
- Leerlingen,
- Medewerkers en stagiaires en
- Vrijwilligers en andere betrokkenen.

Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is een signaal van onvrede over een situatie of beslissing op school, bijvoorbeeld over:


- Begeleiding en communicatie,
- Veiligheid of pestgedrag,
- Organisatie of handelen van school en
- Gedrag of bejegening.

Kleine misverstanden of praktische vragen lossen we bij voorkeur direct op via een gesprek.

Uitgangspunten

We werken vanuit deze uitgangspunten:

- Laagdrempelig: eerst het gesprek,
- Zorgvuldig: hoor en wederhoor,
- Respectvol: professioneel en menselijk,

- 
- Vertrouwelijk: informatie delen we alleen met wie dat nodig is en
 - Oplossingsgericht: herstel en verbetering staan centraal.

Stappenplan: zo kunt u een klacht indienen

Stap 1: Bespreek het met de leerkracht

Heeft u een zorg of klacht die gaat over de groep of de dagelijkse praktijk? Neem dan eerst contact op met de leerkracht. In veel gevallen is een gesprek voldoende om de situatie te verhelderen en afspraken te maken.

Stap 2: Bespreek het met de directeur

Komt u er met de leerkracht niet uit of gaat het om een schoolbrede kwestie? Neem dan contact op met de directeur.

Directeur: Youssef Ahrouch

E-mail: y.ahrouch@ivo-despringplank.nl

Algemeen: info@ivo-despringplank.nl

Stap 3: Interne vertrouwenspersoon (bij gevoelige zaken)

Bij gevoelige of persoonlijke situaties (bijvoorbeeld pesten, grensoverschrijdend gedrag of onveiligheid) kunt u contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon.

Interne vertrouwenspersoon: juf Zohra El Yaakoubi

Contact verloopt via school, Parro of via de directeur, zodat afspraken zorgvuldig gepland kunnen worden.

De vertrouwenspersoon luistert, denkt mee en kan helpen om passende vervolgstappen te bepalen.

Stap 4: Externe vertrouwenspersoon (in afronding)

De Springplank is bezig met het zorgvuldig aanstellen van een externe vertrouwenspersoon. Op dit moment zijn wij in gesprek met meerdere kandidaten/organisaties om deze rol passend te beleggen. Zodra dit is afgerond, publiceren wij de naam en contactgegevens op onze website en in de schoolgids.

Tot die tijd kunnen ouders, leerlingen en medewerkers bij gevoelige situaties altijd terecht bij de directeur en/of de interne vertrouwenspersoon. Indien nodig wordt in overleg met het bestuur een passende onafhankelijke route gezocht.



Stap 5: Formele klacht bij de klachtencommissie

Wanneer een klacht niet binnen de school kan worden opgelost, kan een formele klacht worden ingediend bij een onafhankelijke klachtencommissie. De Springplank is aangesloten bij:

Stichting Onderwijsgeschillen

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Een klacht schriftelijk indienen bij school

Als u een klacht schriftelijk wilt indienen bij school (stap 2), kunt u deze sturen naar: info@ivo-despringplank.nl t.a.v. Directeur Basisschool De Springplank

Vermeld bij voorkeur:

- Uw naam en contactgegevens,
- Naam leerling en groep (indien van toepassing),
- Een korte omschrijving van de klacht (wat is er gebeurd?),
- Datum/data of periode,
- Wat u al heeft gedaan (met wie gesproken?) en
- Wat u graag wilt bereiken.

Termijnen en terugkoppeling

We streven ernaar om:

- Binnen 5 schooldagen te reageren op een ontvangen klacht of verzoek tot gesprek en
- Binnen 10 schooldagen een gesprek in te plannen (waar mogelijk sneller).

Soms vraagt een klacht meer tijd, bijvoorbeeld voor hoor en wederhoor. In dat geval informeren we u over het vervolg.

Vertrouwelijkheid en registratie

We gaan zorgvuldig om met privacy en vertrouwelijkheid. Alleen personen die nodig zijn voor de behandeling van de klacht worden betrokken. Waar passend registreren we kort:

- De klacht,
- De genomen stappen en
- De uitkomst/afspraken.



Tot slot

We hopen dat klachten zo veel mogelijk in goed overleg binnen de school kunnen worden opgelost. Tegelijk vinden we het belangrijk dat er een duidelijke route bestaat wanneer dat niet lukt. Deze regeling is bedoeld om helderheid te geven, zodat iedereen weet waar hij/zij aan toe is.

Klachtenformulier Basisschool De Springplank

1. Gegevens indiener

Naam:	
Adres:	
Postcode + woonplaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

2. Gegevens leerling (indien van toepassing)

Naam leerling:	
Groep:	
Leerkracht:	

3. Waar gaat de klacht over?

- Onderwijs/leerproces
- Begeleiding of communicatie
- Veiligheid / pesten
- Gedrag / bejegening
- Organisatie / afspraken
- Anders, namelijk:



4. Omschrijving van de klacht (wat is er gebeurd?)

Beschrijf zo concreet mogelijk:

- Wat er is gebeurd,
- Wanneer (datum/periode),
- Wie erbij betrokken waren en
- Wat de impact was.

5. Welke stappen heeft u al gezet?

- Gesproken met de leerkracht (datum:)
- Gesproken met de directeur (datum:)
- Contact met interne vertrouwenspersoon (datum:)
- Anders, namelijk:

Toelichting:

6. Wat zou u graag als oplossing/uitkomst zien?



7. Bijlagen

Ja (aantal:)

Nee

8. Datum en handtekening

Datum	
Naam	
Handtekening	

Inleveren/versturen

Dit formulier kunt u mailen naar: info@ivo-despringplank.nl t.a.v. de directeur.

U ontvangt een ontvangstbevestiging en vervolgens wordt er contact met u opgenomen over het vervolg.