



Evaluatie klachtenregeling Haarlem-Schoten t.b.v. de Liduina en St. Bavo 2008-2009

Voor ouders/verzorgers

Inleiding

Sinds augustus 2007 is er voor de scholen die vallen onder het bestuur Haarlem-Schoten een nieuwe klachtenregeling van toepassing die in overleg met de GMR is opgesteld. Bij deze worden de ouders hierover nogmaals geïnformeerd op basis van het gevoerde overleg tussen de leden van de klachtencommissie en het bestuur in mei 2009. Deze bijeenkomst leverde o.a. op dat het als welkom werd ervaren aan deze klachtenregeling globaal nogmaals aandacht te schenken en tevens kenbaar te maken wat er bij leden van de klachtencommissie aan zaken was binnengekomen in het schooljaar 2008-2009. De commissie wil op deze wijze kenbaar maken wat er het afgelopen jaar is gesignaleerd en hoe daarmee omgegaan is. Die gegevens worden geanonimiseerd weergegeven. Hieronder wordt daar op in gegaan. Alvorens dat te doen wordt beknopt beschreven op welke wijze de huidige regeling werkt. Informatie die ook in de schoolgids van een school is te vinden. In zijn algemeenheid wordt er vanuit gegaan dat een school goede relaties heeft met een ieder die betrokken is bij de school en zich daar elke dag weer voor inzet. De ervaring kan wel eens anders zijn en dan is het is goed als er spelregels zijn.

Huidige klachtenregeling

Kern hiervan is puntsgewijs het volgende:

1. op elke locatie zijn twee contactpersonen aanwezig, een ouder en een leerkracht;
2. de namen van deze personen staan op posters die op elke locatie hangen en zichtbaar zijn;
3. contactpersonen zijn personen die u verder kunnen helpen in de relatie met de school. Zij informeren en adviseren iemand over de verschillende mogelijkheden. Vragen/opmerkingen e.d. van ouders/verzorgers worden vertrouwelijk geregistreerd en worden beschouwd als een **melding**;
4. elke school heeft een vertrouwenspersoon. Deze kan worden ingeschakeld door een contactpersoon indien bemiddeling gewenst wordt en indien er behoefte aan is een melding om te zetten in een **klacht**. Dat laatste betekent dat de vertrouwenspersoon iemand begeleidt in de procedure naar de landelijke klachtencommissie of de klachtencommissie van het bestuur. Desgewenst wordt bijstand verleend bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Klachten- en meldingenregistratie 2008-2009 bij het bestuur/trouwenspersonen (vp)/contactpersonen(cp)

In schooljaar 2008-2009 betreft het in alle gevallen meldingen die per onderwerp hieronder geanonimiseerd worden weergegeven. De verdeling van meldingen over de scholen is precies gelijk, 6 op de Bavo en 6 op de Liduina. In bijna alle gevallen zijn het meldingen van ouders over een of meer personeelsleden. Vier keer is door een ouder een brief gestuurd aan het bestuur inzake een melding en is deze beantwoord. Onderwerpen waarover meldingen zijn geïnventariseerd betreffen: overplaatsing ll., samenwerking, houding, zorg, communicatie, agressie, pestgedrag en het vragen van informatie. In alle gevallen zijn deze meldingen afgehandeld.

Aangezien op de Bavo school tot 1 januari 2009 peuterzalen aanwezig waren, wordt hier ook melding gemaakt van de brief van de klachtencommissie Kinderopvang over 2008. De inhoud van die brief geeft aan dat er in 2008 geen klachten zijn ontvangen over de peuterspeelzalen.

Noot

De gegevens waarop deze registratie is gebaseerd zijn vertrouwelijk en staan onder het beheer van het bestuur. Deze gegevens worden na 5 jaar vernietigd.

Conclusie

Geconcludeerd mag worden dat er op de scholen in beperkte mate sprake is geweest van meldingen en dat er geen sprake is geweest van ingediende klachten in de zin van de klachtenregeling.

De scholen gaan zorgvuldig om met ingediende meldingen en pikken dat op als signaal waar actie op gezet wordt. Meldingen worden serieus genomen.

