



Evaluatie klachtenregeling Haarlem-Schoten t.b.v. de Liduina en St. Bavo 2010-2011

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 met de algemeen directeur in maart 2011. 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 2010-2011. 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 2010-2011 bij het bestuur/trouwenspersonen (vp)/contactpersonen(cp)

Bij het bestuur is het afgelopen jaar een klacht binnengekomen. Het betrof een anonieme klacht van ouders, ingediend bij de inspectie, aangaande de wijze waarop een leerkracht een leerling benadert. Het bestuur heeft hierover correspondentie lopen met de inspecteur. Deze zaak is nog niet afgehandeld.

Een vertrouwenspersoon is het afgelopen jaar op een school ingeschakeld over de wijze waarop het proces van een verwijzing verliep. Deze zaak is naar tevredenheid van alle partijen uiteindelijk afgehandeld.

De verdeling van meldingen over de scholen is 5 op de Bavo en 2 op de Liduina.

De meldingen gaan over een melding van een ouder over een andere ouder en een kind(een kwestie die nog loopt), melding van 2 personeelsleden over samenwerking onderling (afgehandeld), meldingen over functioneren personeelslid (afgehandeld), meldingen ouders over vervanging personeelslid bij ziekte van een collega (afgehandeld), melding ouder over wijze waarop een kind van school is gegaan (afgehandeld), meldingen ouders over de opstelling van een personeelslid.

Verder is geconstateerd dat er ook veel positieve meldingen zijn ontvangen.

Onderwerpen waarover meldingen zijn geïnventariseerd in het vorig schooljaar betroffen een melding van een ouder over een andere ouder (een kwestie die nog loopt) , melding van een leerkracht over werkdruk (afgehandeld), melding van een leerkracht over de communicatie (doorverwezen), signalen van leerkrachten over communicatie (doorverwezen), een melding van een ouder over een leerkracht inzake aanpak van het kind (afgehandeld), melding ouder over de groepsgrootte (doorverwezen en afgehandeld), melding ouder over een leerkracht over de relatie met het kind (doorverwezen), melding ouder over problemen van een kind (doorverwezen). Geconstateerd kan worden dat meldingen van het schooljaar 2010 – 2011 wat andere accenten kennen en dat de meldingen van ouders licht zijn toegenomen en die van het personeel zijn afgenomen. Duidelijk is wel geworden dat aan de meldingen veel aandacht is geschonken en in een beperkt aantal gevallen veel van een of meer contactpersonen heeft gevraagd. Hiervoor wordt bij deze dank uitgesproken.

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 in een geval sprake is geweest van een ingediende klacht in de zin van de klachtenregeling. Het aantal meldingen in schooljaar 2010-2011 is met 1 afgenomen t.o.v. vorige schooljaar.

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