

Procedure informele klachten

Als (jo)uw kind op het Ichthus College zit of je bent zelf een leerling van onze school, dan kan het zijn dat je ontevreden of het ergens mee oneens bent. Als dat zo is, horen we dat graag. Samen werken wij iedere dag een beter onderwijs en een betere school. Daarin telt (jo)uw stem mee.

We nemen het aanhoren en oplossen van klachten serieus en wij willen daar ook graag van leren.

Het doel van deze procedure is daarom tweeledig:

- Klachten behandelen en oplossen en de ontevreden leerling, ouder en/of verzorger weer tevreden maken;
- de kwaliteit van het onderwijs en de schoolorganisatie verbeteren.

Het Ichthus College maakt onderdeel uit van Landstede Groep en samen werken we met een Reglement Klachtenbehandeling waarin is vastgelegd hoe wij bij klachten te werk gaan. Een toelichting hiervan vind je op de website van de school www.ichthuskampen.nl

Een voorkeur gaat uit naar het opstarten van de informele klachtenprocedure.

De informele klachtenprocedure is erop gericht om de informele klacht onderling op te lossen en op die manier een formele klacht te voorkomen. Voor de informele klachtenprocedure gelden geen wettelijke termijnen. Als het niet lukt om het probleem informeel en onderling naar tevredenheid op te lossen, dan kan de aanvrager van de klacht alsnog besluiten een formele klacht in te dienen en de formele klachtenprocedure op te starten. De wijze van deze formele procedure is in een schema weergegeven: dit laat zien hoe hun klacht stapsgewijs wordt behandeld.

Een informele klacht is een informele bemiddelingspoging en dus géén klacht in de zin van de **Wet op het Voortgezet Onderwijs**¹ of van de **Algemene wet bestuursrecht**² en de termijnen van deze wetten zijn dan ook niet van toepassing.

Procedure informele klachten:

1. De leerling of ouder/verzorger die een klacht heeft, benadert allereerst degene tegen wie de klacht zich richt om via een gesprek het probleem op te lossen.
2. Indien het gesprek met de betreffende persoon niet tot een bevredigende oplossing leidt kan degene die een klacht heeft zijn eigen teamleider benaderen om de klacht op te lossen. In dit geval wordt hoor en wederhoor toegepast en wordt een en ander schriftelijk vastgelegd (zie formulier hieronder), dat wil zeggen zowel de klacht als het wederhoor van degene tegen wie de klacht zich richt.
3. Indien ook dat niet lukt wordt de directeur van de school erin betrokken om zo de klacht op te lossen, met dezelfde toevoeging van schriftelijke vastlegging.
4. Indien een klacht schriftelijk binnenkomt, wordt hij doorgestuurd naar de verantwoordelijke leidinggevende (teamleider of directeur).

¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002399/2019-04-02>

² <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2020-01-01>

5. Bij de afhandeling van de klacht wordt de schriftelijke weergave van de gesprekken beschikbaar gehouden voor een mogelijke vervolprocedure.

Klachtenformulier

De klacht is in behandeling genomen door :

Datum van binnenkomst :

Naam melder :

Relatie van de klager tot de school :

Omschrijving klacht:

Afspraken over de afwikkeling van de klacht:

Afspraken ter voorkoming/verbetering:

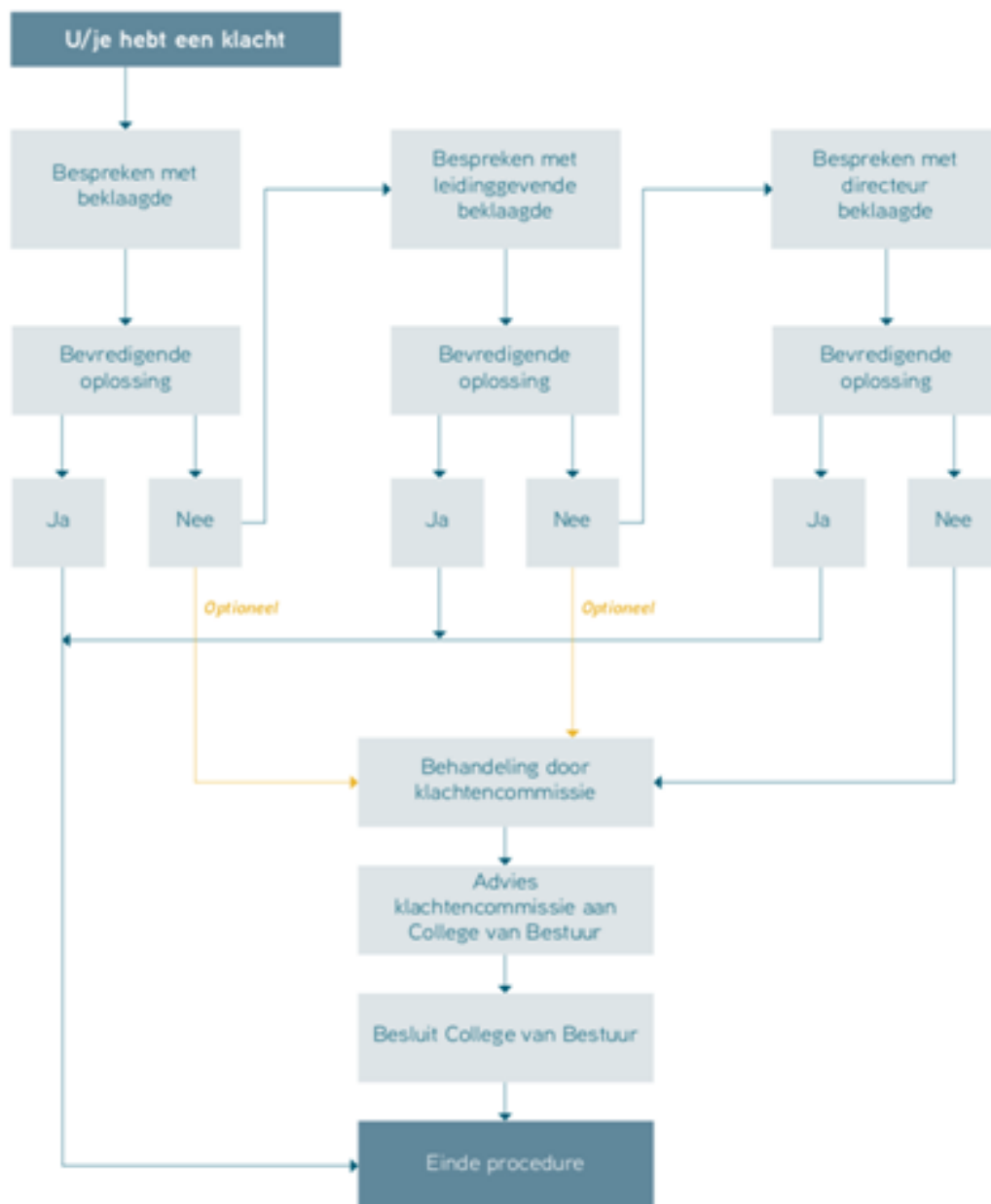
Is de klager tevreden over de afwikkeling van de klacht ?

Wordt de doorgezet naar directeur/klachtencommissie? :

Na afhandeling van de klacht dit formulier opsturen/inleveren bij [naam administratie].

Landstede Groep

Stroomschema Klacht beleid/communicatie e.a.





Klachtenbehandeling

Wij verrichten met aandacht en zorg ons dagelijks werk. Toch kan het voorkomen dat een leerling of ouder/verzorger het ergens niet mee eens is of vindt dat er iets niet goed is gegaan. In dat geval van een klacht, is de mentor het eerste aanspreekpunt. Samen wordt met de mentor en betrokkene(n) wordt geprobeerd een oplossing voor het probleem te vinden. Als dat niet lukt, kan er een klacht ingediend worden bij het klachtenmeldpunt van de school: klachten@ichthuskampen.nl

Als de inzet niet leidt tot een passende oplossing, kan de klacht worden neergelegd bij het klachtenmeldpunt van de Landstede Groep: klachtenmeldpuntichthuskampen@landstede.nl
Onze school maakt onderdeel uit van Landstede Groep en met elkaar zijn we een klachtenreglement overeengekomen