

Stiens, juli 2018



Onderwerp: klachtenregeling

Indien meningsverschillen over schoolzaken niet in onderling overleg kunnen worden afgehandeld, kan een klacht worden ingediend. Voor de zorgvuldige behandeling van klachten is door het bestuur een klachtenregeling vastgesteld. Deze ligt voor een ieder ter inzage op elke school van de Elan Onderwijsgroep.

De interne klachtenprocedure is gebaseerd op de modelregeling die door landelijke belangenorganisaties is aangereikt. Het uitgangspunt is dat klachten eerst (informeel) door de schooldirecteur worden behandeld. Als geen oplossing wordt gevonden kan daarna een formele klacht aan de directeur-bestuurder van Elan Onderwijsgroep worden voorgelegd. Deze verzamelt de nodige informatie op basis van hoor en wederhoor, wint zo nodig extern advies in en neemt vervolgens een beslissing. Daarna behoort voor de klagers eventueel nog een gang naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) tot de mogelijkheden.

Om de kans op zorgvuldige omgang met ieders opvattingen te bevorderen zijn vertrouwenspersonen beschikbaar. Deze zijn met instemming van de GMR benoemd en fungeren als aanspreekpunt bij klachten. De onafhankelijke vertrouwenspersoon gaat na of er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, dan wel of een gebeurtenis aanleiding geeft tot indiening van een klacht. Indien gewenst begeleidt de vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure.

Bij het Gemeenschappelijk Instituut voor Maatschappelijke Dienstverlening (GIMD) is op afroepbasis een vertrouwenspersoon beschikbaar voor het personeel van de Elan Onderwijsgroep. Leerlingen en ouders kunnen voor een vertrouwenspersoon terecht bij CEDIN, Centrum voor educatieve dienstverlening in Noord-Nederland. Voor de oud Radius-scholen is tot 1 augustus 2019 tevens bij de GGZ Friesland een vertrouwenspersoon beschikbaar. Op de achterzijde van deze brief zijn de belangrijkste elementen uit de interne klachtenregeling schematisch weergegeven.

In het volledige besef dat het klachtrecht een belangrijke signaalfunctie vervult voor de kwaliteit van het onderwijs, spreek ik de hoop uit dat toepassing van de interne klachtenregeling niet nodig is, dan wel beperkt blijft tot zeer uitzonderlijke gevallen.

Met vriendelijke groet,
Elan Onderwijsgroep

Mark Vrolijk
directeur-bestuurder

Vereenvoudigde procedure voor problemen die niet in overleg met de direct betrokkene kunnen worden opgelost



