

Jaarverslag 2016 Klachten

Bij klachten kunnen ouders en medewerkers de directie van de school benaderen of een beroep doen op ondersteuning door de contactpersonen van de school. Zij luisteren, geven informatie over mogelijke vervolgstappen en brengen de klager eventueel in contact met de externe vertrouwenspersoon voor verdere ondersteuning.

De externe vertrouwenspersonen fungeren als objectieve deskundigen van buiten de school. Zij begeleiden en adviseren in de stappen naar de door de klager gekozen oplossing. In 2016 heeft Signum het contract met de GGD Hart voor Brabant opgezegd en een contract afgesloten met Vertrouwenswerk.nl.

Externe vertrouwenspersonen:

- Stichting Signum: Mabel van der Laag (voor ouders) en Hans Asbreuk (voor medewerkers)
- Vertrouwenswerk.nl: mevrouw Irma van Hezewijk

Als een klager bij directeur, bestuur en/of de externe vertrouwenspersonen niet tot een bevredigende oplossing kan komen, kan hij/zij een klacht indienen bij onze klachtencommissie van de stichting KOMM. Dit is een regionale klachtencommissie, die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur adviseert over de te nemen maatregelen.

In 2016 is, na diverse gesprekken met school, vertrouwenspersoon voor ouders en College van Bestuur, door één ouder een klacht ingediend bij de stichting KOMM inzake vermeende onjuistheden in rapportages van externe instanties. Het advies van de klachtencommissie is door het College van Bestuur niet opgevolgd omdat reeds al hetgeen was gedaan wat verlangd kon worden in het kader van de in diverse rapportages vermelde onjuistheden en het College van Bestuur het niet tot zijn takenpakket vindt behoren om (nogmaals) contact op te nemen met de betreffende instanties teneinde rectificatie te bewerkstelligen.

De externe contactpersonen voor ouders en personeel zijn in 2016 met vragen en klachten benaderd door ouders en personeel over diverse onderwerpen:

- gedrag van een leerkracht naar leerlingen
- problemen in een groep en in de bovenbouw (2)
- pesten (2)
- inzage, onvolledigheid, correctie van leerlingendossiers (2)
- vervanging
- diefstal
- openheid en structuur op school, communicatie door de directeur van de school
- zorgen bij aanpak dyslexie met verzoek om ondersteuning bij de overgang PO – VO
- gebrek aan vertrouwen in de school
- verstrekken van informatie na scheiding ouders
- seksueel getint gedrag van kleuters

Deze vragen en klachten zijn na bemiddeling en gesprekken/acties naar tevredenheid afgehandeld.

Overige activiteiten:

- Basiscursus In Vertrouwde Handen waarmee 16 schoolcontactpersonen zijn gestart. Deze cursus loopt door in 2017
- Netwerkbijeenkomsten voor de schoolcontactpersonen (2), verzorgd door Vertrouwenswerk.nl. Tijdens deze bijeenkomsten worden o.a. actuele ontwikkelingen en casussen besproken.