

Algemeen

In het onderhavige schema wordt aangegeven wie in eerste instantie (in specifieke gevallen) en wie in alle gevallen geraadpleegd kunnen worden. Wij stellen het zeer op prijs als, al naar gelang de situatie, de juiste route gevolgd wordt. Hierbij wordt opgemerkt dat bij twijfel te allen tijde de contactpersoon/vertrouwenspersoon benaderd kan worden om te bespreken wie in de betreffende situatie de aangewezen persoon is om het gesprek mee te voeren.

Stap 1

Het **eerste** aanspreekpunt voor ouders is **de persoon die de ontevredenheid heeft veroorzaakt**. Mocht dit **de leerkracht** zijn dan maakt de ouder eerst een afspraak met de leerkracht van het betreffende kind en voeren het gesprek over het betreffende geval en/of de klacht.

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

Stap 2

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken, maakt de ouder, als het gaat om het functioneren en/of de ontwikkeling van de leerling, binnen twee weken, bij voorkeur een afspraak met de **intern begeleider** om het geval te bespreken. Het gesprek wordt in eerste instantie samen met de leerkracht gevoerd.

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

Stap 2

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken (en wanneer het gaat om andere zaken) wordt, binnen twee weken, een afspraak gemaakt met **de directie**. Al naar gelang het onderwerp wordt het gesprek met de betreffende ouder gevoerd. De directie maakt een afweging over de aan- of afwezigheid van degene tot wie de klacht gericht is.

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

Stap 3

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken, kan de ouder terecht bij **de interne vertrouwenspersoon**. De vertrouwenspersoon begeleidt, conform haar taakbeschrijving, de ouder met de klachtafhandeling.

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

Stap 3

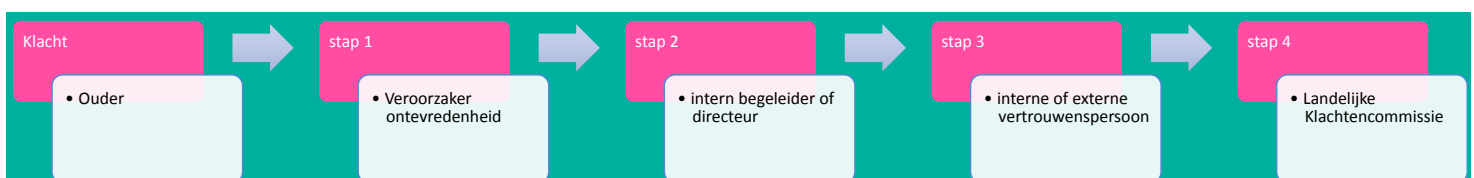
Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken en de klager de ontevredenheid aan een bovenschoolse medewerker wil leggen kan contact opgenomen worden met onze **externe vertrouwenspersoon**. Deze kan reflecteren op de situatie, adviseren over vervolgstappen en eventueel de weg wijzen in officiële procedures bij de landelijke klachtencommissie.

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

Stap 4

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken, wordt de klacht, als deze dermate ernstig is voorgelegd aan de **Landelijke Klachtencommissie**. Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door het bureau van Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO). De Commissie neemt kennis van de klacht die op grond van de klachtenregeling van de school bij de Commissie kan worden ingediend. Het gaat dan om klachten over een beslissing of gedraging van iemand die bij onze school betrokken is. De Commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bestuur met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht. De Commissie kan daarbij een aanbeveling aan het bestuur doen over te nemen maatregelen.

Schematisch weergegeven:



Specifiek

Voor alle zaken die betrekking hebben op een specifiek onderwerp, kan bij voorkeur de daar verantwoordelijke persoon voor benaderd worden. Zie 'communicatielijnen'.

Bereikbaarheid functionarissen (communicatielijnen)

Administratie	Samira Sbaa T: 036-5304737 E: administratie@aliman.nl
Directie	Khalid Mouhmouh T: 036-5304737 E: directie@aliman.nl
Intern begeleider	A-groepen: Amina Azaouagh B-groepen: Chaima Boukhima T: 036-5304737 E: ib@aliman.nl
Identiteit	Onderbouw: Saida Neumann Bovenbouw: Ayyoub Ouali T: 036-5304737 E: s.neumann@aliman.nl E: a.ouali@aliman.nl
Vertrouwenspersoon (contactpersoon klachtenregeling)	Intern: Siham Hallouzi Extern: Majid el Khayami T: 036-5304737 E: s.hallouzi@aliman.nl E: m.khayami@noorscholen.nl
Medezeggenschapsraad	Oudergeleding: L. Agadour en M. Keindl Personeelsgeleding: S. Neumann E: mr@aliman.nl
ICT	Abdelaziz Ouachikh E: ict@aliman.nl
Kwaliteitscoördinatie	Onderwijsresultaten & Onderwijsproces Amina Azaouagh E: a.azaouagh@aliman.nl
	Taal & Rekenen Chaima Boukhima E: c.boukhima@aliman.nl
	Kwaliteitszorg & Ambitie Mariam Sbaa E: m.sbaa@aliman.nl
	Communicatie & Ouderbetrokkenheid (tevens VVE-coördinator) Saida Neumann E: s.neumann@aliman.nl
	Actief burgerschap & Schoolklimaat (tevens veiligheids-, anti-pestcoördinator) Samira Sbaa E: s.sbaa@aliman.nl

Aandachtspunten

Een goed gesprek voorkomt erger. Hieronder staan een aantal stappen die u kunt ondernemen.

- Spreek de juiste persoon aan: het personeelslid dat het meest direct betrokken is. In de meeste gevallen is dit de leerkracht.
- Wacht niet te lang met het signaleren van het probleem. Hoe eerder er aan de bel wordt getrokken, hoe beter het is. Ook als de leerkracht nog weinig weet van het probleem, is het verstandig om actie te ondernemen. Wie kennis heeft van een probleem zal er in ieder geval over na gaan denken. Dat is het begin van de oplossing.
- Maak snel een afspraak. U kunt de leerkracht die u wilt spreken bijvoorbeeld voor of na de les vragen om een afspraak te maken.
- Wanneer een ouder even snel iets kwijt wil aan de leerkracht gebeurt dit vaak op het schoolplein, in de gang of voor de aanvang van de les in de klas. Het lastige is dan echter dat de leerkracht ondertussen ook op de kinderen moet letten en hierdoor misschien weinig tijd of aandacht voor u heeft. Heeft u meer tijd van de leerkracht nodig of wil u iets ingewikkelds bespreken, dan is het beter een afspraak te maken met de leerkracht op een ander tijdstip.

Tijdens een gesprek worden de volgende gedragsregels gehanteerd:

- Er wordt discreet omgegaan met de verstrekte informatie.
- Men behandelt elkaar conform de vuistregels en uitgangspunten maar in ieder geval met respect. Dreigementen zijn te allen tijde onacceptabel.
- Afspraken worden schriftelijk vastgelegd en gedateerd indien één van beide partijen dit wenst.