

Klachtenroute OOadA

Op de BOE willen we samen optrekken met ouders. Vaak zal dat in harmonie gaan, maar misschien niet altijd. Ouders kunnen zich zorgen maken of gewoon ontevreden zijn. We willen niet alleen recht doen aan die signalen, we willen er ook van leren. Dat betekent aan de ene kant dat we goed moeten luisteren naar wat ouders dwarszit om vervolgens oplossingsgericht te zijn. Aan de andere kant betekent het dat we dit soort momenten kunnen aangrijpen om verbeteringen door te voeren. Maar welke weg kunt u bewandelen als u even niet tevreden bent of als u zich zorgen maakt?

Klacht bespreken op school

Als een ouder zich zorgen maakt of ontevreden is over het handelen van een medewerker, verwachten we dat een ouder daarover in gesprek gaat met die medewerker. Het is aan de medewerker om goed in beeld te krijgen waar de zorgen zitten en wat daaraan gedaan kan worden. Als dat niet leidt tot tevredenheid bij beide partijen, kan de schooldirecteur ingeschakeld worden.

Externe vertrouwenspersoon en interne contactpersoon

In uitzonderlijke situaties kan het zijn dat de ouder niet direct een klacht of zorg wil bespreken met de medewerker of directeur. In dat geval is er de mogelijkheid om contact te leggen met de externe vertrouwenspersoon. Deze functionaris is niet werkzaam bij OOadA en daarmee onafhankelijk. Zij kan advies geven en met instemming van de klager, nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

Een vertrouwenspersoon kan een melder van een klacht begeleiden en ondersteunen bij eventuele verdere stappen, bijvoorbeeld richting het schoolbestuur, de Landelijke Klachtencommissie, hulpverlening of justitie.

Daarnaast hebben we op de BOE school altijd minimaal één interne contactpersoon. De interne contactpersoon is een teamlid. Beide functies zijn erop gericht intermediair te zijn bij klachten van leerlingen, ouders en medewerkers. Zij luisteren, ondersteunen bij het verhelderen van de klacht, informeren over de klachtenregeling en helpen mee bij de vervolgstappen.

In het begin van elk nieuw schooljaar zullen de interne contactpersonen zichzelf altijd voorstellen middels een brief. De naam en contactgegevens van onze interne contactperso(n)en zijn op te vragen bij de administratie van de school door te mailen naar info@boe-amsterdam.nl of te bellen naar ons algemene nummer: 020-6391045.

De volledige klachtenregeling van OOadA, hoe een klacht in te dienen en de gegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn op de website van OOadA te vinden.

