

Klachtenregeling en verslag 2020



(Peutergroep) Montessorischool Wassenaar

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	pagina 3
Klachtenregeling	pagina 3
Interne klachtenregeling	pagina 3
Externe klachtenregeling	pagina 3
Externe vertrouwenspersoon	pagina 3
De wijze waarop montessorischool Wassenaar de regeling onder de aandacht brengt	pagina 3
Aantal en aard van de interne behandelde klachten in 2020.....	pagina 3
Door VBS behandelde klachten	pagina 3
Door Vrijmoet &Maatman behandelde klachten	pagina 3

Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling met daarin het Openbaar Klachtenverslag 2020 van Montessorischool Wassenaar. Het gaat om een openbaar verslag van de klachten van ouders.

Klachtenregeling

Bij Montessorischool Wassenaar doen wij er alles aan om het best mogelijke onderwijs en opvang te bieden aan uw kind.

Toch kan het voorkomen dat ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over het onderwijs of de opvang van hun kind of de organisatie. Een goede klachtenregeling zorgt voor een goede bijdrage aan de continue verbetering van onze school. Montessorischool Wassenaar neemt klachten altijd serieus en zal er naar streven deze op een vlotte en correcte manier af te handelen. U zult uiterlijk binnen een termijn van zes weken schriftelijk een met reden omkleed oordeel op de klacht krijgen. Waarin we eventuele maatregelen zullen noemen.

Interne Klachtenregeling

Wanneer u niet tevreden bent over onze school/organisatie dan heeft het onze voorkeur om dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) te bespreken. Misschien gaat het om een misverstand en kan het probleem door overleg worden verholpen. Wanneer u vindt dat het probleem niet is opgelost dan is er de mogelijkheid om met de eerstvolgende verantwoordelijke, de directeur, contact op te nemen. Wanneer dit niet wenselijk is of niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u een beroep doen op (de voorzitter van) het bestuur of met de interne vertrouwenspersoon (Walter Westgeest 06 50647334)

Externe klachten commissie

Wij gaan ervan uit dat vanuit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen afgehandeld in goed onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding. Als dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de klachtenregeling.

Met deze regeling wordt bedoeld een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan.

Wij zijn aangesloten bij de:

Landelijke Klachtencommissie VBS

Jacob Mosselstraat 2

2595 RH 's-Gravenhage

Externe vertrouwenspersoon

(Vrijmoet & Maatman, Oostduinlaan 103, 2596 JJ Den Haag)

Wanneer ouders niet met hun klacht naar de desbetreffende medewerker, de directeur of de voorzitter willen/kunnen gaan, dan zijn de ouders vrij om ten allen tijden met hun klacht direct naar Vrijmoet en Maatman te stappen.

Meer informatie over Vrijmoet & en Maatman kunt u vinden op:

www.vrijmoetenmaatman.nl

Aantal en aard van de interne behandelde klachten in 2020

In 2020 zijn er bij de directie en het bestuur geen klachten binnengekomen.

De VBS en Vrijmoet en Maatman hebben in 2020 geen officiële klachten ontvangen.