

Communicatie tussen ouders en school

Beste ouders/verzorgers,

Op het 4e Gymnasium proberen we u als ouders zo goed mogelijk te voorzien van informatie en in te spelen op uw vragen. We achten het van groot belang dat u zich betrokken voelt bij de school. Een actieve ouderraad en oudergeleding van de medezeggenschapsraad (MR) overleggen regelmatig met ons over allerlei zaken die voor ouders van belang zijn. We hechten grote waarde aan goede contacten, een open communicatie en vruchtbaar onderling overleg tussen ouders en medewerkers van de school.¹

Schoolleiding, medewerkers en leerlingen op het 4e Gymnasium dragen gezamenlijk zorg voor een prettig schoolklimaat waarin we hoogstaand onderwijs kunnen bieden en waarin iedereen zich thuis kan voelen. Maar perfectie bestaat niet! En dus komen vergissingen, misverstanden, verschillen van inzicht en fouten voor; op een school waar circa 75 medewerkers hun best doen om circa 750 leerlingen zo goed mogelijk te onderwijzen, te begeleiden en op te voeden, is dat onvermijdelijk óók soms het geval.

Het oplossen van dergelijke problemen vindt bij voorkeur plaats in onderling overleg; en liefst rechtstreeks met de persoon die het aangaat – de docent, de mentor, de afdelingsleider of de rector. Dit kan bijvoorbeeld tijdens een van de reguliere contactmomenten die wij voor ouders organiseren.

Jaarlijks zijn er ouderavonden waarop de school u uitnodigt om informatie te krijgen en waar u ook om informatie kunt vragen. Per jaarlaag zijn er één of twee centrale ouderavonden, in de regel in aanwezigheid van zowel de mentor als de afdelingsleider van uw kind. Deze hebben een vast thema, passend bij de jaarlaag, maar vaak is er ook wel gelegenheid om de mentor een vraag voor te leggen, uw zorg over te brengen of te verzoeken om een afspraak. De centrale ouderavonden en hun thema's per jaarlaag staan beschreven in de Schoolgids.

Daarnaast zijn er twee algemene spreekuuravonden waarop in principe alle docenten beschikbaar zijn: één in het najaar en één in het voorjaar. Daar tussenin is nog een derde spreekuuravond ingepland: deze is specifiek bestemd voor contact met de mentor.

Ouders worden verder geïnformeerd over de gang van zaken en over activiteiten op school via de website en, minimaal vier maal per jaar, per digitale nieuwsbrief naar uw e-mailadres.

Via de hierboven beschreven kanalen, en in het dagelijkse onderling verkeer tussen docenten en leerlingen, zullen veruit de meeste vragen kunnen worden beantwoord. In een enkel geval lukt dat niet en overstijgt een kwestie het niveau van een vergissing of misverstand: bijvoorbeeld in geval van een klacht.

Hieronder wordt de procedure beschreven bij het indienen van een klacht door ouders, de afhandeling hiervan en de mogelijkheden tot beroep. We proberen met deze procedure klachten zorgvuldig te behandelen, waarmee het belang van de betrokkene wordt gediend, maar ook het belang van de school, namelijk door het bevorderen van een veilig schoolklimaat, waarin alle betrokken partijen zich gehoord voelen en tot hun recht komen.

¹Waar in dit document wordt gesproken over ouders kan ook worden gelezen: ouder, verzorger(s) of wettige voogd(en). Meer over de rol en taken van de ouderraad is te vinden in het Reglement Ouderraad. De rechten en plichten van leerlingen op het 4e Gymnasium zijn vastgelegd in een Leerlingenstatuut. Hierin wordt onder meer het beleid beschreven bij overtredingen (disciplinaire maatregelen) en de procedure ten aanzien van het nakijken, beoordelen en nabespreken van toetsen. Beide documenten zijn te vinden op de schoolwebsite www.het4egymnasium.nl.

Klachtenprocedure

bestemd voor ouders van het 4e Gymnasium

1) **Vraag/klacht – tot wie kunt u zich wenden?**

In de meeste gevallen hoort uw vraag of klacht thuis bij de vakdocent of de mentor van uw kind:

- a. **vakdocent** – alle vragen die over één vak gaan, over de methode of het lesmateriaal, behoren gesteld te worden aan de vakdocent. Deze zal, eventueel na consultatie van zijn of haar sectiegenoten, de vraag zo goed mogelijk proberen te beantwoorden.

Als u meent dat de beoordeling van een toets of een rapportcijfer onjuist is, kunt u contact opnemen met de betreffende docent. Zowel een leerling als een ouder hebben het recht om achteraf een gemaakte toets in te zien. Soms mag de leerling het werk mee naar huis nemen – dit is onder meer afhankelijk van het soort toets. In andere gevallen kan het werk op school worden ingezien. Wanneer de vragen niet naar tevredenheid zijn beantwoord, kunt u de mentor van uw kind verzoeken om te bemiddelen.

- b. **mentor** – algemenere vragen over de situatie in de klas, over activiteiten of over andere schoolzaken, kunt u stellen aan de mentor van uw kind. Ook deze zal, eventueel na consultatie van de betreffende afdelingsleider, uw vraag zo goed mogelijk proberen te beantwoorden. In sommige gevallen zal de mentor u dadelijk doorverwijzen naar een van de afdelingsleiders.
- c. **vertrouwenspersoon** – soms zijn er problemen die u moeilijk te bespreken vindt met de docent of mentor van uw kind. Het 4e Gymnasium heeft twee interne vertrouwenspersonen bij wie u terecht kunt met klachten over pesten, discriminatie, ongewenste intimiteiten of seksuele intimidatie: Ada Grisel a.grisel@het4e.nl en Dick Willemsen d.willemsen@het4e.nl. Zij kunnen u, indien nodig, doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersonen.

2) **Geschil: het 'hogerop' zoeken**

De gulden regel luidt dat een klacht altijd eerst besproken dient te worden met degene die het aangaat. Een klacht over het onderwijsniveau van een les, over de becijfering van een toets of over de behandeling van het huiswerk hoort in eerste instantie thuis bij de docent die verantwoordelijk is voor het onderwijs in het betreffende vak. Pas wanneer dat contact niet naar wens mocht zijn verlopen, de zaak niet naar behoren is afgehandeld, de klachten zich herhalen of u geen gehoor hebt gekregen, kan worden besloten het 'hogerop' te zoeken.

Van een geschil is sprake wanneer een klacht niet naar bevrediging is afgehandeld door de docent of de mentor. Een geschil kan schriftelijk (via e-mail) en binnen twee weken na kennisgeving door een docent, mentor of ouder worden voorgelegd aan de afdelingsleider (AL) van uw kind. De afdelingsleider zal vervolgens alle partijen – zowel u als de betreffende docent/mentor – horen en vervolgens tot een uitspraak komen.

3) **Beroep: het 'hoogste' niveau**

In zwaarwegende gevallen kan tegen de uitspraak van de afdelingsleider beroep worden aangetekend bij de rector. Van een beroep is sprake als het geschil naar uw mening niet op een juiste wijze is afgehandeld door de afdelingsleider. Dit beroep dient schriftelijk en binnen twee weken te worden ingediend. De rector zal eveneens alle partijen horen en vervolgens trachten om het geschil te beslechten. De uitspraak van de rector is bindend.

Hoe stelt u een vraag of dient u een klacht in?

De meest gebruikelijke wijze voor het leggen van contact met een medewerker van Het 4^e Gymnasium is via de e-mail. Houdt u er rekening mee dat mailverkeer vooral geschikt is voor het doen van korte, zakelijke mededelingen en niet voor emotionele verhandelingen: probeer daarom de klacht kort en bondig samen te vatten.

In sommige gevallen leent de e-mail zich minder goed voor het indienen van een klacht. U kunt in zo'n geval ook (via de e-mail of telefonisch via school) verzoeken om een persoonlijk gesprek, waarbij u kort aankondigt wat het gespreksonderwerp zal zijn.

De behandeling van uw vraag of klacht: waarop heeft u recht?

Iedere ouder heeft recht op een serieuze behandeling van zijn of haar klacht. U heeft recht op een correcte benadering, op een vertegenwoordiger van de school waar u uw verhaal kunt doen, die naar u luistert en die zich oprecht in uw situatie verdiept.

Examencommissie

Een aparte status hebben klachten die samenhangen met of voortvloeien uit het eindexamen op het 4e Gymnasium: zowel het schoolexamen (tentamens en het Programma van Toetsing en Afsluiting) als het centraal examen. Deze zaken worden niet behartigd door individuele docenten of mentoren, maar door de Examencommissie. De procedure rondom deze klachten wordt beschreven in het examenreglement, te vinden op de website.

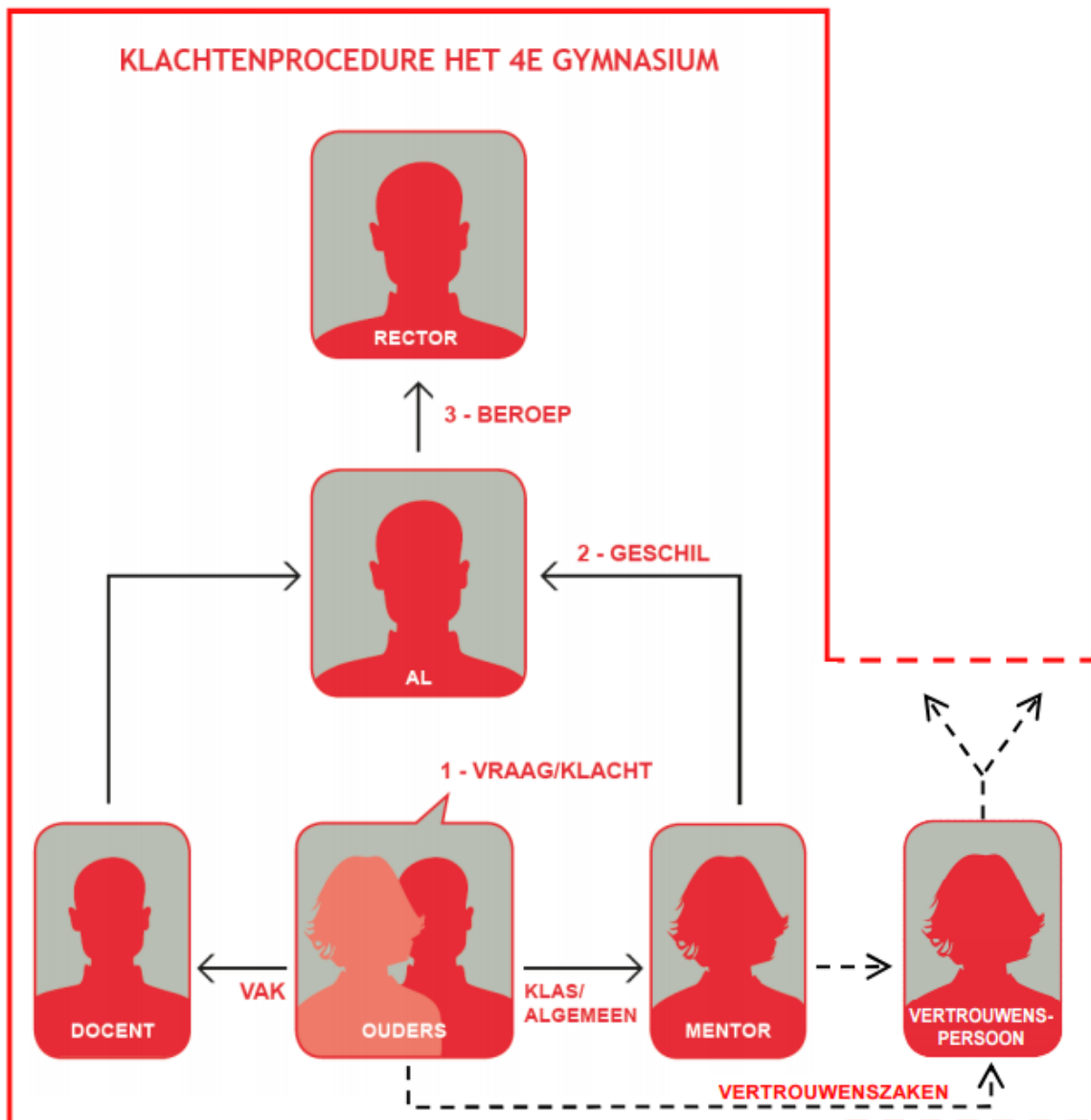
Het Bevoegd Gezag: beroep tegen schoolbeleid

Tegen algemeen schoolbeleid of tegen een besluit van de rector kan extern beroep worden aangetekend bij het Bevoegd Gezag: het bestuur van Esprit scholen. Het bestuur beschikt over een eigen klachtenregeling. Hangende de uitspraak van het Bevoegd Gezag blijft het beleid of het besluit van kracht.

Landelijke klachtenregeling

Veruit de meeste klachten ten aanzien van de dagelijkse gang van zaken op school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerling, personeel en schoolleiding op een juiste wijze kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is en als contact met het Bevoegd Gezag evenmin tot een oplossing heeft geleid, kan een beroep worden gedaan op de landelijke klachtenregeling. Het 4e Gymnasium is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Daar kan de klager de stappen bespreken die het beste passen bij zijn of haar klacht.

Bijlage 1



1. VRAAG/KLACHT: vragen die over één vak gaan, over de methode of het lesmateriaal kunnen worden voorgelegd aan de **vakdocent**.

Algemener vragen over de situatie in de klas, over activiteiten of over andere schoolzaken aan de **mentor**. In geval van strikt vertrouwelijke informatie, kan worden overwogen om een kwestie voor te leggen aan een van de **vertrouwenpersonen**.

2. GESCHIL: een klacht dient eerst besproken te worden met degene die het betreft. Als een klacht niet naar bevrediging is afgehandeld, kan deze daarna worden voorgelegd aan de **afdelingsleider (AL)**.

3. BEROEP: tegen de uitspraak van de afdelingsleider kan beroep worden aangetekend bij de **rector**.

Bijlage 2 – Contactgegevens

RECTOR:

- mw. dr. H. (Hetty) Mulder (h.mulder@het4egymnasium.nl)

AFDELINGSLEIDERS:

- mw. drs. A.E.S. (Antoinette) Dobbelmann (a.dobbelmann@het4egymnasium.nl) – klas 1 en 2 (onderbouw)
- dhr. C.T. (René) Donker (r.donker@het4egymnasium.nl) – klas 3 en 4 (middenbouw)
- dhr. drs. T. (Tommie) Verheul (t.verheul@het4egymnasium.nl) – klas 5 en 6 (bovenbouw)
- dhr. dr. J.M. (Jeroen) Bergamin (j.bergamin@het4egymnasium.nl) – Beleidszaken

ADMINISTRATIE:

- mw. E.M. (Liset) de Jong (l.dejong@het4egymnasium.nl) of info@het4egymnasium.nl voor algemene vragen of wanneer u de digitale nieuwsbrief met oudermededelingen niet ontvangt

EXAMENCOMMISSIE (GESCHILLENCOMMISSIE VAN HET EXAMEN):

- dhr. drs. T. (Tommie) Verheul (t.verheul@het4egymnasium.nl) – voorzitter
- mw. drs. M. (Marieke) Beentjes (m.beentjes@het4egymnasium.nl) – lid
- mw. drs. L. (Lydwin) van Rooyen (l.vanrooyen@het4egymnasium.nl) – lid

INTERNE VERTROUWENSPERSONEN:

Leerlingen en ouders kunnen bij de (interne) vertrouwenspersoon terecht met problemen van vertrouwelijke aard, bijvoorbeeld op het terrein van pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie en agressie. Vertrouwenspersonen, bestemd voor alle geledingen binnen school:

- dhr. drs. D.H. (Dick) Willemsen (d.willemsen@het4egymnasium.nl) en
- mw. drs. A. (Ada) Grisel (a.grisel@het4egymnasium.nl)

ZORGCOÖRDINATOR:

- dhr. drs. B. (Bobby) van Essen (b.vanessen@het4egymnasium.nl)

De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor het structureren van de zorgactiviteiten voor leerlingen op school. Hij bepaalt in overleg met de mentor, de betrokken afdelingsleider, leerling en ouders wat de beste begeleiding is voor een leerling die meer zorg nodig heeft dan de mentor kan bieden.

EXTERNE VERTROUWENSPERSOON:

- dhr. drs. J.T.N.M. (Jac) Reus - als tropenarts jarenlange ervaring opgedaan met andere culturen, in Nederland werkzaam geweest als sociaal geneeskundige. Als lid van de ouderraad van het 4e Gymnasium heeft hij deelgenomen aan zowel de MR van het 4e Gymnasium als de GMR van Esprit Scholen.
- mw. drs. S. (Sytske) Teppema - een ervaren en gecertificeerde vertrouwenspersoon. Zij heeft daarnaast een jarenlange ervaring als docent in het voortgezet en hoger onderwijs.

BEVOEGD GEZAG:

- Het College van Bestuur van de Onderwijsstichting Esprit; mw. drs. R.T. Kervezee (voorzitter) Prinses Irenestraat 59; 1077 WV Amsterdam; (020) 585 48 11. De klachtenregeling van Esprit scholen is te vinden op: www.espritscholen.nl

LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE:

- Stichting Onderwijsgeschillen; Postbus 85191; 3508 AD Utrecht; (030) 280 95 90 info@onderwijsgeschillen.nl; www.onderwijsgeschillen.nl