

## **Problemen oplossen / beklag doen / interne klachtenprocedure.**

Mocht er iets niet gaan naar wens, dan kunt u de volgende stappen nemen om het te bespreken.

### Problemen met betrekking tot uw zoon/dochter of iets in de groep.

1. Maak een afspraak met de klassenleerkracht om het probleem te bespreken. Maak desnoods een tweede of derde afspraak, als het niet met het eerste gesprek op te lossen valt.
2. Bent u er met de klassenleerkracht niet uit gekomen, dan kunt u een afspraak maken met onze IB-er. Samen met u en de klassenleerkracht kan de IB-er zijn expertise inzetten om tot een oplossing te komen.
3. Blijft er een verschil van mening of heeft u geen vertrouwen in de geboden oplossingen, dan kunt u een afspraak maken met de directie. Samen met de klassenleerkracht zal er gekeken worden naar de (on)mogelijkheden om te komen tot een oplossing.

Wij gaan er altijd vanuit dat we door middel van een gesprek tot een oplossing kunnen komen.

### Problemen met het vertrouwen in de leerkracht.

1. Maak het bespreekbaar met de leerkracht in kwestie. Maak een afspraak om uw ongerustheid te bespreken. Vertrouwen is niet altijd direct terug, dus geef de leerkracht even de tijd om hieraan te werken. Maak na enige tijd een vervolg afspraak als het vertrouwen niet is gegroeid.
2. Mocht u het gevoel hebben dat het vertrouwen na de gesprekken niet groeit, maak dan een afspraak met de directie. Samen met u en de leerkracht zal het gesprek worden aangegaan om te komen tot een werkbare situatie.

Ons uitgangspunt, net als die van u, is dat uw zoon/dochter met plezier naar school gaat en het onderwijs krijgt dat hij/zij nodig heeft.

### Problemen met de aanpak of het vertrouwen in de school.

1. Maak een afspraak met de directie, waarin u het onderwerp van het gesprek duidelijk naar voren brengt. De directie kan eventueel betrokkenen of belanghebbenden bij het gesprek betrekken, om tot een zo goed mogelijke oplossing te komen.
2. U kunt ook contact opnemen met onze vertrouwenspersoon/school contactpersoon. Binnen De Hasselbraam zijn twee vertrouwenspersonen/schoolcontactpersonen, één ouder en één leerkracht. In de schoolgids staan hun namen genoemd. De vertrouwenspersoon/schoolcontactpersoon kan een probleem anoniem bespreken met een betrokkenen. Zie verder het protocol Vertrouwenspersoon.

3. Kunt u zich niet vinden in de geboden oplossing, dan kunt u zich wenden tot de voorzitter van het College van Bestuur van Allente, de heer E. Bakker. Zie voor e-mailadres of telefoonnummer op de website [www.allente.nl](http://www.allente.nl). Er is een officiële klachtenregeling van Allente.
4. Mocht u niet tevreden zijn met wat er na alle gesprekken als oplossingen wordt aangedragen, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Klachten Commissie. Op onze website van de school staat de procedure beschreven.

De Hasselbraam, november 2021.