

Klachtenregeling

Inleiding

In het algemeen geldt dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. U wordt geacht uw klacht te bespreken met de betrokken leerkracht en/of de directeur. De klachtenregeling is dan ook **alleen** van toepassing als de klachtafhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan of het, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is in onderling overleg tot een oplossing te komen.

Binnen de school zijn 2 interne vertrouwens contactpersonen aanwezig. Dit zijn Corina Michielsen en Inger Kuiper.

Een ouder of een kind wenden zich met een probleem tot de groepsleerkracht. De afspraak binnen school is dat de leerkracht het probleem serieus neemt, luistert en eventueel actie onderneemt.

Wanneer echter de ouders of het kind zich niet gehoord voelen kunnen zij contact opnemen met een van de interne vertrouwenspersonen.

Zij gaan in gesprek met de ouders/ kind en kunnen advies geven over welke stappen er kunnen worden genomen.

Toelichting klachtenregeling

Door wie?

Een klacht kan worden ingediend door een persoon die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap over een persoon die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap. Dat zijn: een (ex)leerling, ouder/voogd/verzorger van een (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school.

Waarover?

Een klacht kan worden ingediend over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

Een klacht kan gaan over:

- begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. U wordt geacht een klacht over deze onderwerpen eerst besproken te hebben met de betrokken leerkracht en/of de directeur. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kunt u deze klachtenprocedure verder volgen.
- machtsmisbruik, intimidatie door derden (lichamelijk, geestelijk of seksueel). 'Machtsmisbruik' geeft aan dat iemand een zekere macht heeft over een ander. Die ander kan zich niet verdedigen, durft dat niet of weet niet hoe hij/zij moet reageren. Intimidatie is gedrag (taalgebruik, gebaren of lichamelijke contacten) wat als ongewenst ervaren wordt. 'Ongewenst' betekent dat je er last van hebt. Je voelt je ongemakkelijk, bedreigd of misbruikt.

Bij wie?

Indien men niet met de persoon in kwestie tot een oplossing kan komen, kunt u contact opnemen met de interne contactpersonen van onze school; mevr. Inger Kuiper teamleider onderbouw of mevr. Corina Michielsen, intern begeleider. Zij kunnen u informeren over en begeleiden bij het indienen van de klacht.

De interne contactpersoon kan de klager wijzen op de mogelijkheid de externe vertrouwenspersoon voor alle openbare basisscholen te raadplegen. De extern vertrouwenspersoon (ouders en leerlingen) is Irma van Hezewijk.

Ouders en leerlingen kunnen contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon :

Irma van Hezewijk.

Fontys Fydes

Postbus 4155

5004 JD Tilburg

E-mail: i.vanhezewijk@fontys.nl

Tel: 0877-873888.

Zij is ook in het bezit van het reglement van de externe klachtencommissie

De vertrouwenspersoon functioneert als objectief aanspreekpunt bij klachten, gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht, gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en begeleidt de klager desgewenst bij het indienen van een klacht.

Beide contactpersonen zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

Als het komt tot een klacht dient deze te worden ingediend bij het college van bestuur van de stichting Opmaat of de klachtencommissie.

College van bestuur: de heer M. Liebregts;
tel.nr.: 013-4693360
adres: Stichting Opmaat
Postbus 5142
5004 EC Tilburg

De vertrouwenspersoon en de college van bestuur kunnen u ook doorverwijzen naar de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs.

Personeel van Stichting Opmaat kan terecht bij Intern Vertrouwenspersoon Marijke van Lieshout.

E-mail: marijk.van.lieshout@arbounie.nl

Tel: 06-52502083 en 013-5953704

Hoe?





De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend. De klacht bevat ten minste de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht. Van een mondeling ingediende klacht wordt door de ontvanger direct een verslag opgemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend. Van dat verslag ontvangt de klager een kopie.

Afhandeling

Het college van Bestuur kan de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie of de klacht zelf afhandelen, indien hij/zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur gaat na of de klachtafhandeling binnen de school niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden en of het alsnog mogelijk is in onderling overleg tot een oplossing te komen.

Indien een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie deelt het College van Bestuur de directeur van de school schriftelijk mee dat de klachtencommissie de klacht onderzoekt. Voor de verdere procedure bij de klachtencommissie wordt hier verwezen naar de Klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs die op school ter inzage ligt.

Hieronder wordt schematisch weergegeven hoe het indienen van een klacht kan verlopen indien er tussentijds geen overeenstemming wordt bereikt.

- Klacht
- in onderling overleg oplossen

 - contact opnemen met de interne contactpersoon van de school

 - de klacht bespreken met de externe vertrouwenspersoon (*)

 - indien bemiddeling niet tot overeenstemming leidt de klacht indienen bij het College van Bestuur

 - deze kan besluiten om de klacht zelf in behandeling te nemen of om de klager door te verwijzen naar de landelijke klachtencommissie

(*)de externe vertrouwenspersoon kan ook adviseren om de klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie

Vertrouwensinspecteur

Ouders, leerlingen, docenten, directies, besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- psychisch en fysiek geweld;
- discriminatie en radicalisering.
- Seksuele intimidatie en seksueel misbruik

Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren

en zo nodig adviseren. Uw melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de VI.

Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

Wat te doen bij andere klachten in of rondom de school?

De inspectie heeft geen specifieke taak bij het behandelen van individuele en/of arbeidsrechtelijke klachten in of rondom de school. Hebt u een klacht over het onderwijs? Een gesprek met de persoon die direct bij de klacht is betrokken, kan al veel oplossen. De directie van de school of de eventueel aanwezige interne- of externe vertrouwenspersoon kan hierbij bemiddelen. Gaat de klacht over de directie, dan kunt u zich wenden tot het bevoegd gezag van de school (het schoolbestuur) of het college van bestuur. De klachtenprocedure is te vinden in de schoolgids of op de website van de school/instelling. Het bevoegd gezag kan u eventueel informeren op welke wijze u uw klacht kunt indienen.

Om een beter beeld van een school of instelling te krijgen, wil de inspectie wel graag uw melding van uw klacht ontvangen. Dit kan via [het contactformulier](#). Uw melding (signaal) gaat naar het betreffende inspectieteam van de school/instelling. Zij lezen het, nemen het op in het dossier van de school/instelling en nemen het (eventueel) mee in het gesprek met het bestuur of een volgend onderzoek naar de school/instelling.

Hoe en wanneer is de vertrouwensinspecteur bereikbaar?

Vertrouwensinspecteurs voor Nederland

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief)

Meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling

Sinds 1 juli 2013 zijn beroepskrachten verplicht een meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring en kindermishandeling. De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling helpt professionals goed te reageren bij signalen van geweld.

De meldcode beschrijft in 5 stappen wat professionals moeten doen bij vermoedens van geweld. Organisaties en zelfstandige beroepsbeoefenaren stellen een eigen meldcode op met daarin de 5 stappen en de mogelijkheid direct met de juiste instanties in contact te treden.

Door te werken met een meldcode blijft de beslissing om vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling wel of niet te melden, berusten bij de professional. Het stappenplan biedt hem bij die afweging houvast.

De Meldcode die Stichting Opmaat voor haar scholen hanteert, ligt ter inzage bij de directeur van deze school.