



VERTROUWENSPERSONEN EN KLACHTENCOMMISSIE ONDERWIJS

Algemeen

Overall waar mensen samenwerken, kan een keer iets fout gaan. Ook op scholen. Dergelijke zaken worden meestal onderling via een goed gesprek opgelost. Als er sprake is van een ernstige situatie en u overweegt een klacht in te dienen, dan is de klachtenregeling van toepassing.

De basis: de klachtenregeling

Talent beschikt over een klachtenregeling. Hierin staat opgenomen welke stappen iemand kan nemen die ontevreden is of een klacht wil indienen. De regeling staat op de website van Talent opvang en onderwijs, onder het kopje *Voor ouders/verzorgers* en dan onder *Protocollen*.

Iemand die wil klagen kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de schoolleiding of het schoolbestuur. Het is namelijk zo dat (schijnbaar) eenvoudige klachten altijd eerst door het schoolbestuur moeten worden behandeld. In veel gevallen kunnen klachten daar worden opgelost.

Interne vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon is binnen de school de aangewezen functionaris voor leerlingen, ouders/verzorgers of medewerkers die menen dat er (mogelijk) sprake is van 'ongewenst gedrag' van bijvoorbeeld een medewerker van de school. De klachtenregeling van Talent noemt deze functionaris de 'contactpersoon'. Onder de term 'ongewenst gedrag' vallen in elk geval seksuele intimidatie en psychische of fysieke mishandeling. De interne vertrouwenspersoon hoort de klacht aan (vertrouwelijk) en geeft informatie over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Daarnaast kan de interne vertrouwenspersoon de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

Van onze school is ... de interne vertrouwenspersoon. Deze is bereikbaar via het emailadres ... of telefonisch via

Degene die een klacht heeft, wordt in de klachtenregeling 'de klager' genoemd; de andere partij heet 'de aangeklaagde'. Bij een situatie van ongewenst gedrag kan een klager er overigens ook voor kiezen direct contact op te nemen met de Externe vertrouwenspersoon of direct een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs in te dienen. Die procedure treft u hierna aan onder het kopje 'LKC'.

Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt klagers die te maken hebben met (mogelijk) ongewenst gedrag. In eerste instantie zoekt de externe vertrouwenspersoon in overleg tussen partijen naar een passende oplossing. Als dat niet lukt, kan de klager een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs LKC, zie hierna). De externe vertrouwenspersoon kan de klager ondersteunen in het leggen van contact met deze commissie.

De externe vertrouwenspersoon is er niet voor klachten die in de thuissituatie spelen. In beginsel heeft deze functionaris ook geen rol als er sprake is van ongewenst gedrag op school tussen ouders / verzorgers onderling of leerlingen onderling.

Bereikbaarheid

De externe vertrouwenspersonen kunt u schriftelijk dan wel telefonisch bereiken. Hieronder treft u de contactgegevens aan.

GGD Hollands Noorden
T.a.v. Externe vertrouwenspersoon
Ellen Labree / Inez Ursem
Postbus 9276
1800 GG Alkmaar

Bij het gebruik van dit adres geldt binnen de GGD een speciaal protocol voor behandeling van post en archivering ter bescherming van de privacy van betrokkenen.

U kunt de externe vertrouwenspersoon op werkdagen ook bellen. Het telefoonnummer is:

088-0100550. In de schoolvakanties kan er sprake zijn van een verminderde bereikbaarheid.

LKC: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Naast situaties van 'ongewenst gedrag' kunnen er klachten zijn op andere gebieden, bijvoorbeeld:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- schorsing en verwijdering
- pesten
- ongewenste intimiteiten
- discriminatie
- groepsindeling en bevordering

Leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers kunnen hiervoor de LKC inschakelen. De klachtencommissie neemt na ontvangst van de schriftelijke klacht deze – mits de klacht qua termijn en inhoud ontvankelijk is - in behandeling.

Eerst wordt nagegaan of de klacht naar het oordeel van de commissie zelf door school of het bestuur kan worden opgelost. Bij deze (schijnbaar) eenvoudige zaken vindt terugverwijzing plaats. Daarnaast wordt nagegaan of mediation een bijdrage kan leveren aan een oplossing.

Indien de LKC tot een formele klachtenbehandeling overgaat, worden de partijen altijd in de gelegenheid gesteld hun mening te geven: hoor en wederhoor. De klachtencommissie doet uitspraak in de vorm van een niet bindend oordeel en een schriftelijk advies aan het bestuur van de school. Daarbij kan de commissie aanbevelingen geven over de te nemen maatregelen. Vervolgens neemt het bestuur een besluit. Daarin wordt aangegeven of het bestuur het oordeel van de commissie deelt en of het bestuur de aanbevelingen overneemt of niet.

Op de website www.onderwijsgeschillen.nl (kopje *Procedure*) kan een zaak digitaal worden ingediend. Als u eerst contact wilt, dan maakt u gebruik van een contactformulier op deze website of u belt 030-2809590.