



Klachtenregeling

Contactpersonen, vertrouwenspersonen en klachtencommissie onderwijs

Overall waar mensen samenwerken, kan iets fout lopen. Klachten kunnen in de meeste gevallen opgelost worden door ze op school te bespreken met de leerkracht of directie of de speciaal daarvoor aangewezen contactpersoon. Indien het interne traject geen oplossing biedt, dan kan de klacht worden besproken met de externe vertrouwenspersoon of uiteindelijk worden behandeld door de Klachtencommissie Onderwijs. Scholen dienen namelijk te beschikken over een klachtenregeling. Onze school is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs. De functie van externe vertrouwenspersoon is ondergebracht bij de GGD Hollands Noorden.

Interne contactpersoon

De interne contactpersoon is voor de school de aangewezen functionaris voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/verzorgers die een klacht hebben. Hiervoor kunt u terecht bij Annemarie Slagter-Kool of Annet Wever.

Bij klachten op het gebied van machtsmisbruik verwijst de contactpersoon u naar de externe vertrouwenspersoon en helpt ouders/verzorgers en/of leerlingen eventueel het eerste contact te leggen. De tweede contactpersoon van de Sint Lidwinaschool is Maria Weeber. Zij is te bereiken op telefoonnummer: 0229-573083.

Externe vertrouwenspersoon

Een externe vertrouwenspersoon heeft vooral een taak in de opvang en hulpverlening. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouders/verzorgers en leerlingen van de school bij de behandeling van klachten waarbij er sprake is van machtsmisbruik en heeft tevens een informatieve functie voor medewerkers van de school. Van machtsmisbruik is onder andere sprake in geval van seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld.

De externe vertrouwenspersoon is er alleen voor klachten van ouders/verzorgers en leerlingen tegen medewerkers van een school en bij klachten die ontstaan tussen leerlingen onderling. De externe vertrouwenspersoon is er niet voor klachten die in de thuissituatie spelen. Indien een medewerker van school advies en begeleiding nodig heeft, dan wordt verwezen naar de arbodienst van de school. Tevens levert de externe vertrouwenspersoon een bijdrage aan activiteiten gericht op het voorkomen van machtsmisbruik door bijvoorbeeld het geven van voorlichting en presentaties voor bijvoorbeeld ouders/verzorgers, interne contactpersonen en leerkrachten.

Indien u (ouder/verzorger, leerling of medewerker van een school) een klacht aangaande machtsmisbruik heeft, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Deze kijkt hoe de klacht het beste aangepakt kan worden. In eerste instantie zal er altijd geprobeerd worden een oplossing te zoeken tussen ouders/verzorgers, leerlingen en school. Indien dit niet lukt, kan overwogen worden een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs. De externe vertrouwenspersoon kan de kla(a)g(st)er eventueel begeleiden bij alle stappen.

Voor onze school zijn mevrouw I. Ursem en mevrouw E. Labree de externe vertrouwenspersonen. Ze zijn werkzaam bij de GGD Hollands Noorden.

Bereikbaarheid

De externe vertrouwenspersonen kunt u schriftelijk dan wel telefonisch bereiken.

U kunt een brief sturen waarin u uw klacht vermeldt. Vergeet hierin a.u.b. niet uw telefoonnummer te vermelden, zodat u teruggebeld kan worden.

**Adres vertrouwenspersoon**

GGD Hollands Noorden
T.a.v Externe vertrouwenspersoon
Postbusnummer 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 088-0100500. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.

De Regionale Klachtencommissie Onderwijs

Indien intern op school geen oplossing wordt gevonden of de klacht niet naar tevredenheid van kla(a)g(st)er wordt opgelost, kan de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt na ontvangst van de schriftelijke klacht deze – mits de klacht qua termijn en inhoud – ontvankelijk is, in behandeling. Beide partijen (kla(a)g(st)er en school) worden altijd in de gelegenheid gesteld hun mening te geven (hoor en wederhoor). Na behandeling van de klacht, doet de Klachtencommissie uitspraak en geeft een advies aan het bestuur van de school. Het bestuur van de school beslist uiteindelijk wat er met dit advies gebeurt.

Contactpersoon en adres klachtencommissie

Contactpersoon: Yvonne Koopen
Adres (alg.) GGD Hollands Noorden
Postbus 324
1740 AH Schagen
Telefoonnummer 06-51955857

Het secretariaat van de Klachtencommissie is telefonisch bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid beperkt is.

Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs

Indien intern op school geen oplossing wordt gevonden of een klacht niet naar tevredenheid van kla(a)g(st)er wordt opgelost, kan de klacht voorgelegd worden aan de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs. Deze klachtencommissie neemt na ontvangst van de schriftelijke klacht deze – mits de klacht qua termijn en inhoud – ontvankelijk is, in behandeling. Beide partijen (kla(a)g(st)er en school) worden altijd in de gelegenheid gesteld hun mening te geven (hoor en wederhoor). Na behandeling van de klacht, doet de Landelijke Klachtencommissie uitspraak en geeft een advies aan het bestuur van de school. Het bestuur van de school beslist uiteindelijk wat er met dit advies gebeurt.

Adres: Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Telefoon: 070-3861697 (van 9.00 – 16.30 uur)
E-mail: info@gcbo.nl