

8. Klachtenregeling

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor de school is een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien op onze website en ligt op school ter inzage.

Verskillende situaties kunnen om verschillende oplossingen vragen. Daarom bestaan er meerdere procedures, die soms ook naast elkaar gevolgd kunnen worden.

De interne procedure binnen de school is:

- Stap 1: Contact opnemen met de desbetreffende persoon om het op te lossen.
- Stap 2: Gesprek met de directie.
- Stap 3: Contact opnemen met de contactpersoon van de school. De naam van deze persoon staat in de schoolgids.
- Stap 4: Contact opnemen met de bovenschoolse contactpersoon.

De rollen van de contactpersoon op school en bovenschoolse contactpersoon staan beschreven in de klachtenregeling. Deze kunt u op de website van Adenium vinden.

Externe ondersteuning en procedures

Externe vertrouwenspersoon:

Leerlingen, ouder(s)/verzorger(s) kunnen te maken krijgen met gedrag of omstandigheden die zij als ongewenst ervaren. Om een passende reactie te vinden voor het ongewenste gedrag of de ongewenste omstandigheden kan de betrokken persoon het prettig vinden om een vertrouwenspersoon te raadplegen. De externe vertrouwenspersoon bespreekt met de leerling of ouder wat gedaan moet/kan worden en verwijst eventueel door. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen zonder expliciete toestemming van de betrokkene. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk. De externe vertrouwenspersoon staat buiten de organisatie en is niet rechtstreeks verbonden aan een school of OPO Furore of PCBO Smalingerland e.o.

11

Onafhankelijke externe Klachtencommissie:

U kunt een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. U kunt hiervoor kiezen in plaats van de interne klachtenprocedure of als u niet tevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure. Als de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, zal de interne procedure beëindigd worden zodra er een klacht bij de externe klachtencommissie is ingediend. De klacht wordt onderzocht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De klachtencommissie brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Wij zijn aangesloten bij:

- De Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs (LKC) voor de scholen die vallen onder OPO Furore.
- of
- De Landelijke Klachtencommissie geschillencommissie voor bijzonder onderwijs (GCBO) voor de scholen die vallen onder PCBO Smalingerland.



Adenium | OPO Furore en PCBO Smalingerland e.o.

De externe vertrouwenspersoon kan:

- Zo mogelijk bemiddelen.
- Nadere informatie geven over de klachtenprocedure.
- Adviseren en steunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie of bij aangifte bij de (zeden)politie.
- Bijstand geven tijdens de klachtenprocedure.
- Zo nodig verwijzen naar professionele hulpverlening.

De externe vertrouwenspersoon kan op ieder moment in iedere procedure ingeschakeld worden ter ondersteuning van de klager.

- Mevrouw Miedema voor de scholen die onder OPO Furore vallen.
- Mevrouw Kokshoorn voor de scholen die onder PCBO Smalingerland e.o. vallen.



De externe vertrouwenspersoon voor ouder(s)/verzorger(s) kan u hulp bieden tijdens de procedure.

Vertrouwensinspecteur

Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouder(s)/verzorger(s), leerlingen, leerkrachten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van:

- Seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- Lichamelijk geweld
- Grove pesterijen
- Extremisme of radicalisering

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoon 0900 1113111 (lokaal tarief).

www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/Vertrouwensinspecteurs

De procedure met de vertrouwensinspecteur kan gelijktijdig met één van de andere procedures gevolgd worden.

Klachtenregeling Machtsmisbruik

Ongewenst gedrag op school, het kan ook uw kind(eren) overkomen. Als school hebben we een klachtenregeling Machtsmisbruik. Hieronder vallen klachten over discriminatie, racisme, agressie, geweld, (seksuele) intimidatie en (cyber)pesten. Het gaat om situaties tussen leerlingen onderling en tussen leerling en aan school verbonden medewerkers. In de klachtenregeling zijn bepalingen opgenomen over contactpersonen, vertrouwenspersonen en de klachtencommissie.

Onze scholen zijn voor de externe vertrouwenspersoon voor leerlingen en ouders aangesloten bij GGD Fryslân. De externe vertrouwenspersoon handelt de klacht af volgens een vaste procedure, behandelt alle zaken strikt vertrouwelijk en is geen verantwoording schuldig aan de school. Hierdoor kan het kind en/of ouder(s)/verzorger(s) vrijuit spreken en een klacht voorleggen.

12

Meer info

GGD heeft een folder ontwikkeld 'Vertrouwenspersoon voor ouders'. Deze folder is te downloaden via de website van GGD Fryslân, www.ggdfryslan.nl. Ook de meldingsregeling 'Ongewenst gedrag binnen het onderwijs' is te downloaden via de website van GGD Fryslân. De externe vertrouwenspersoon voor onze scholen is mevrouw R. Miedema.

Contactgegevens

Contactpersoon van school:

Staan vermeld in de schoolgids en niet in deze bovenschoolse schoolgids.

Bovenschoolse contactpersoon:

Naam: Mevrouw Annette Pool
E-mail: a.pool@adenium.nl
telefoon: 0512 – 582607 / 06 12 98 44 48

Externe Vertrouwenspersonen GGD Fryslân:

Mevrouw R. Miedema (voor de scholen van OPO Furore)
E-mail: r.miedema@ggdfryslan.nl
Telefoon: 088 - 2299536
Website: www.ggdfrylan.nl

Mevrouw M. Kokshoorn (voor de scholen van PCBO Smallerland e.o.)

E-mail: m.kokshoorn@ggdfryslan.nl
Telefoon: 088 - 2299855
Website: www.ggdfrylan.nl

"Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs"

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Telefoon: 030 - 2809590
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

"Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) voor de dochter PCBO Smallerland"

E-mail: info@gcbo.nl
Telefoon: 070 - 3864697
Website: www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl

Inspectie van het Onderwijs

Klachtmeldingen over (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld.

Meldpunt vertrouwensinspecteurs

Email: info@owinsp.nl
Telefoon: 0900 1113111
Website: www.onderwijsinspectie.nl

Vragen over onderwijs

Telefoon: 0800 – 8051 (gratis)

Het adres van de LKC is

Postadres: Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Telefoon: 030 289590
Website: www.onderwijsgeschillen.nl