

Klachtenprocedure

Vastgesteld op 19 januari 2019, gewijzigd 15 januari 2024	Instemming GMR op
Eigenaar R. Akkerboom directeur bestuurder	Naam voorzitter

Wat te doen bij een klacht?

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen, personeelsleden en/of andere betrokkenen van de school het niet mee eens zijn.

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in onze scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en/of) overig personeel en de schoolleiding worden opgelost of afgehandeld. Afhandeling van klachten van algemene of specifieke aard vindt in vrijwel alle gevallen plaats door de directie tot wie u zich mondeling of schriftelijk kunt wenden.

Indien in gesprek gaan met de betrokkene(n) vanwege de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling van een klacht die bij de directie van de school gemeld wordt niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van Wijzer aan de Amstel die gebruik maakt van de in maart 2017 herziene Modelklachtenregeling van de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). De klachtencommissie van het GCBO is een voorstander van klachtafhandeling op school/bestuursniveau, zodat klachten zoveel mogelijk in overleg tussen betrokkenen worden afgehandeld.

Deze regeling biedt klagers de mogelijkheid een klacht te bespreken met een hiervoor benoemde interne contactpersoon op school en/of de externe vertrouwenspersoon van Wijzer aan de Amstel.

We maken onderscheid tussen:

1. Klachten van algemene of meer specifieke aard, bijvoorbeeld over de organisatie van de school.
2. Werk gerelateerde klachten, bijvoorbeeld over het functioneren van personen.

Rondom het (opnieuw) bespreekbaar maken en/of het indienen van dergelijke klachten bij de directie of het bestuur kan desgewenst de externe vertrouwenspersoon geraadpleegd worden.

3. Klachten die betrekking hebben op (vermoedens van) seksuele intimidatie of ongewenste intimiteiten.
4. Klachten over seksueel misbruik, intimidatie, discriminatie, radicalisering, ernstig fysiek geweld en grove pesterijen.

Hierbij is de externe vertrouwenspersoon van Wijzer aan de Amstel het eerste aanspreekpunt als contact met de directie en bestuur hierover niet voldoende of wenselijk is.

Als een klacht, ook na eventuele tussenkomst van de interne contactpersoon, de leerkracht of de directeur, niet afdoende wordt beantwoord of afgehandeld dan kunt u zich met een schriftelijke en ondertekende klacht wenden tot het bevoegd gezag, de directeur-bestuurder van Wijzer aan de Amstel.

Ook kan de klacht rechtstreeks bij de onafhankelijke geschillencommissie worden ingediend en deze doet er dan een uitspraak over. Een klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie kan op elk moment. Deze klachtencommissie weegt bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op school en/of door tussenkomst van het schoolbestuur op te lossen. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Maar een procedure bij de klachtencommissie duurt lang en vraagt veel van alle betrokkenen.

Hierna volgt een stappenplan wat tot doel heeft een klacht tijdig te bespreken en niet onnodig te laten escaleren.

Stappenplan om een klacht (tijdig) te bespreken

a. Wacht niet te lang

Hoe sneller u handelt, hoe beter. Daarmee kunt u voorkomen dat de situatie onnodig uit de hand loopt.

b. Blijf correct

Een gesprek betekent niet dat u uw “gelijk” kunt komen opeisen. In een gesprek is sprake van gelijkwaardigheid waarin standpunten en inzichten met elkaar worden gedeeld. Het zou mooi zijn als er tot een oplossing gekomen kan worden, maar er kan ook verschil van inzicht blijven bestaan.

c. Spreek de juiste persoon aan en zoek eventueel steun bij een interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon

- Bespreek uw klacht eerst met de **betrokkene** om wie de klacht gaat.
- Als u er niet in slaagt het probleem met degene(n) over wie de klacht gaat op te lossen, bespreek het dan met **de leerkracht of de directeur** van de school.
- Op iedere school van Wijzer aan de Amstel is tenminste één **interne contactpersoon** die verbonden is aan de klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen, net zoals leerlingen, bij een interne contactpersoon op school terecht met vragen c.q. klachten van welke aard dan ook, als men meent daarover, om bepaalde redenen, niet met de leerkracht en/of directie in gesprek te kunnen gaan.

De interne contactpersoon kent de procedure om de klacht bespreekbaar te maken en kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. Hij/zij gaat vertrouwelijk met uw klacht om.

De interne contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon. Wie de interne contactpersoon op school is, vindt u op de website van de school.

- Als voor ouders/verzorgers of personeelsleden een gesprek op school niet goed meer mogelijk is kan het raadplegen van de **externe vertrouwenspersoon** een volgende stap zijn. De externe vertrouwenspersoon van Wijzer aan de Amstel kan u adviseren en als u wilt, zal zij onderzoeken of de klacht middels bemiddeling kan worden opgelost.

Als u een klacht met de vertrouwenspersoon bespreekt gaat zij samen met u na of de gebeurtenis/situatie aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de landelijke geschillencommissie. Het besluit om een klacht in te dienen ligt bij de klager. Het is niet aan deze vertrouwenspersoon om te (be)oordelen of een klacht gegrond is en/of een aangedragen oplossing de juiste is.

- Het is ook mogelijk om direct een klacht in te dienen bij de **Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)**.

Deze landelijke commissie kan bogen op veel ervaring met klachtenbehandeling in het Primair Onderwijs.

De contactgegevens van de GCBO vindt u op bladzijde 5.

d. Neem de tijd

Voer een gesprek over een probleem niet even tussendoor of telefonisch, maar maak een afspraak en zorg dat u voldoende tijd heeft om uw standpunt toe te lichten.

e. Wees duidelijk

Beperk u tot de belangrijkste punten en leg rustig uit wat uw probleem is. Als u dat lastig vindt, kunt u al voor het gesprek uw standpunten op papier zetten. U kunt iemand meenemen om u bij te staan. Het is wel zo netjes om dat van tevoren even te melden.

f. Bedenk een oplossing

Het is handig als u al voor het gesprek manieren bedenkt hoe het probleem kan worden opgelost. Dat betekent niet dat uw suggesties opgevolgd moeten worden. Het doel is om een oplossing te vinden waar u beiden achterstaat en uw suggesties kunnen hieraan bijdragen.

g. Leg afspraken vast

Als na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken worden vastgelegd, kan er geen twijfel over ontstaan. Het ligt voor de hand dat de school dit verslag maakt en dat beide partijen het ondertekenen. U kunt ook voor uzelf van elk gesprek een kort verslag maken. Zo'n verslag kan handig zijn als u een klacht bij de klachtencommissie wilt indienen.

Wie kan u helpen?

a. Interne contact- en/of externe vertrouwenspersoon

Zie hiervoor op bladzijde 5.

b. Vertrouwensinspecteur

Voor klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, discriminatie, radicalisering, ernstig fysiek geweld of geestelijk geweld (pesten) kunt u ook contact opnemen met een vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt u bij deze klachten. Leerlingen, leraren, ouders en andere betrokkenen kunnen een beroep doen op de vertrouwensinspecteur.

Personeelsleden hebben de plicht om vermoedens van strafbare seksuele handelingen door een personeels- lid, te melden bij de directie van de school en/of bij de directeur-bestuurder van Wijzer aan de Amstel. De directeur-

bestuurder zal contact opnemen met de vertrouwensinspecteur onderwijs en na overleg hiermee en afhankelijk van de ernst van de situatie, wordt aangifte gedaan bij de Officier van Justitie.
Dit als gevolg van de meld- en aangifteplicht welke van toepassing kan zijn.

De vertrouwensinspecteurs zijn telefonische bereikbaar via telefoon 0900-1113111.

Als uw klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid wordt beantwoord of afgehandeld dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Wijzer aan de Amstel.

U kunt uw klacht richten aan:

De heer R. Akkerboom, directeur-bestuurder, via email info@wijzeraandeamstel.nl

Wanneer u er samen met de school of het bestuur niet uitkomt kunt u contact op nemen met de externe vertrouwenspersoon:

De externe vertrouwenspersoon voor Wijzer aan de Amstel is:

Mevrouw Marlout Corba

Telefoon: 06-53927978 of via Spoor 3: 085-1140200

Email: m.corba@jccconsulting.nl

De modelklachtenregeling, procedure en het reglement van de GCBO

Naast deze uitleg over de klachtenprocedure die Wijzer aan de Amstel hanteert heeft u ook de mogelijkheid om de **modelklachtenregeling van de GCBO**, die onderdeel van de procedure kan zijn, in te zien op de website van de geschillencommissie.

Op www.gcbo.nl treft u de gehanteerde procedures en reglementen en vragenformulieren aan die de commissie hanteert in het kader van klachten die schriftelijk kunnen worden ingediend.

Adres:

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Postbus 394

3440 AJ Woerden

Telefoon: 070-3861697

Email: info@gcbo.nl

Website: www.gcbo.nl

Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO)

Met ingang van 1 augustus 2014 is passend onderwijs in werking getreden. Ouders van leerlingen o.a. in het primair onderwijs kunnen bij de Geschillencommissie passend onderwijs (GPO) een geschil indienen tegen het schoolbestuur over:

- (de weigering van) toelating van leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben
- de verwijdering van alle leerlingen
- de vaststelling en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief voor leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben.

De Geschillencommissie Passend Onderwijs is onderdeel van de organisatie Onderwijsgeschillen. Meer informatie kunt u vinden op: www.onderwijsgeschillen.nl

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>

Adres

Onderwijsgeschillen

Zwarte woud 2

3524 SJ Utrecht

Telefoon: 030-2809590 09.0-12.00 en 13.00-16.30 uur

Email: info@onderwijsgeschillen.nl