

KLACHTENREGELING

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden vaak 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 elke school is een contactpersoon aangewezen. De contactpersoon kan advies geven bij klachten. De contactpersoon zal niet inhoudelijk ingaan op de klacht, maar zal alleen doorverwijzen naar de juiste persoon en eventueel helpen om het eerste contact te leggen.

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

De klachtenprocedure kan onderverdeeld worden in:

- A. Interne klachtenprocedure;
 - a. voor ouders/verzorgers (eventueel met hulp van externe vertrouwenspersoon)
 - b. voor personeelsleden (eventueel met hulp van externe vertrouwenspersoon)
- B. Landelijke Klachtencommissie (LKC)
- C. Vertrouwensinspecteur

Plateau heeft twee externe vertrouwenspersonen; één voor ouders/verzorgers en één voor personeelsleden. De vertrouwenspersonen kunnen op ieder moment in iedere procedure ingeschakeld worden ter ondersteuning van de klager. De contactpersoon op school of de personeelsadviseur bij het stafbureau kan de klager voorzien van de contactgegevens.

A.a. Interne klachtenprocedure: Voor ouders/verzorgers

In eerste instantie gaat u met uw klacht naar de groepsleerkracht van uw kind. Deze kent uw kind het beste en zal in veel gevallen voor een oplossing kunnen zorgen. Als u het gevoel heeft dat u niet door de groepsleerkracht gehoord wordt of dat deze het probleem niet kan oplossen, dan gaat u naar de directeur van de school. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing of de afhandeling van uw klacht dan kunt u contact opnemen met de algemeen directeur. Als uw klacht naar uw mening dan nog niet afdoende is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

De externe vertrouwenspersoon voor ouders/verzorgers kan u hulp bieden tijdens de procedure.

A.b. Interne klachtenprocedure: Voor personeelsleden

In eerste instantie gaat u met uw klacht naar uw schooldirecteur. Deze kent uw situatie het beste en zal in veel gevallen voor een oplossing kunnen zorgen. Als alternatief voor de schooldirecteur kunt u ook contact opnemen met de personeelsadviseur van Plateau. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing of de afhandeling van uw klacht dan kunt u contact opnemen met de algemeen directeur. Als uw klacht naar uw mening dan nog niet afdoende is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

De externe vertrouwenspersoon voor personeelsleden kan u hulp bieden tijdens de procedure.

B. Landelijke Klachtencommissie (LKC)

U kunt een klacht indienen bij de LKC. 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 LKC is ingediend. De LKC zal de klacht daarna verder afhandelen.

De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC 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.

U kunt een klacht rechtstreeks of via het schoolbestuur schriftelijk indienen bij de LKC. Indien u dat wenst kunt u hierbij de hulp inroepen van de externe vertrouwenspersoon. Een naam en adres is te verkrijgen via de algemeen directeur van Plateau. De vertrouwenspersoon gaat na of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht en ondersteunt de klager bij de keuze om:

- . bij nader inzien toch geen klacht in te dienen;
- . een klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
- . aangifte te doen bij politie/justitie.

Het adres van de LKC is Postbus 162, 3440 AD Woerden (0348 –405245).

C. Vertrouwensinspecteur

Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouders, leerlingen, docenten, 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 en 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 0900-1113111 (lokaal tarief).

<http://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/Vertrouwensinspecteurs>

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

3. Adressen en telefoonnummers

Plateau Integrale Kindcentra
De Laak 1
Postbus 136
9400 AC Assen
0592 – 820500
www.plateau-assen.nl

Landelijke Klachtencommissie,
ambtelijk secretariaat:
Postbus 85191
3508 AD UTRECHT
030 – 2809590
www.lgc-lkc.nl

Inspectie voor het onderwijs
Postbus 120
8900 AC Leeuwarden
088 – 6696060
www.onderwijsinspectie.nl

Vertrouwensinspecteur

Vertrouwensinspecteurs adviseren en ondersteunen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld, discriminatie en fundamentalisme. Leerlingen, docenten, ouders en andere betrokkenen bij scholen die met deze klachten te maken hebben, kunnen een beroep doen op de vertrouwensinspecteur.
0900- 1113111 tijdens kantooruren

Publieksvoorlichting
www.postbus51.nl
0800 – 8051 (gratis)