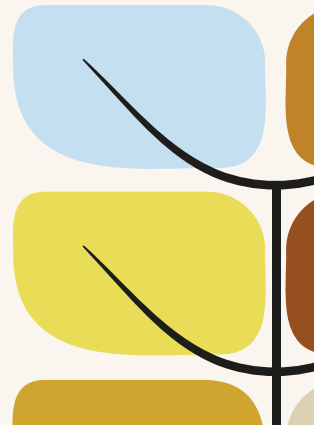


Klachtenregeling



KMS

Verantwoordelijke: Directie

Versie: 1.0

Voor wie: Leerkrachten, ouders, leerlingen

Herzieningsfrequentie: Eens per jaar

Doel van de kaart

Onze leerlingen hebben recht op goed onderwijs in veilige omgeving als ze naar school gaan. Pesten, seksuele intimidatie, agressie en geweld worden op onze school actief tegengegaan. Ook besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit en organisatie van ons onderwijs en aan de communicatie met de ouders. In deze kwaliteitskaart beschrijven we de stappen die op schoolniveau worden gehanteerd bij mogelijke problemen in het kader van sociale veiligheid op de Schoolwerkplaats. We informeren alle ouders om gezamenlijk tot passende oplossingen te komen.

Relatie met de visie

Wij streven ernaar om een open, transparante organisatie te zijn. In het geval van klachten over ons onderwijs inhoudelijk of school als organisatie zullen wij, in verbinding met elkaar blijven en integer handelen.

Inleiding en achtergrond

Er zijn verschillende soorten klachten. We verdelen ze grofweg in twee soorten;

1. School organisatorische en onderwijskundige klachten.
2. Klachten over gedragingen en machtsmisbruik.

Klachten in de eerste categorie betreffen de inhoud van het onderwijs, schoolorganisatie, algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, het treffen van maatregelen of het nalaten daarvan. Deze klachten kunnen meestal worden opgelost door in gesprek te gaan met de direct betrokkenen, zoals de leerkracht, mentor of directeur. Wordt de klacht niet opgelost dan zijn er drie routes beschikbaar voor het zoeken naar een oplossing van de klacht. De tweede soort klachten gaan over gedragingen en/of machtsmisbruik van bij de school betrokkenen. Deze kwesties liggen vaak gevoeliger. Afhankelijkheid en machtsmisbruik spelen vaak een rol.



Rechtstreeks afhandelen met de betrokkenen behoort dan meestal niet tot de mogelijkheden. Ondersteuning en begeleiding van een vertrouwenspersoon is dan gewenst.

Wat we doen

Als er problemen zijn, ligt het voor de hand deze te bespreken met de groepsleerkracht van uw kind, de interne begeleider of de directie. We willen graag klachten voorkomen of zo zorgvuldig mogelijk aan te pakken. Daarom doen we een dringend beroep op u om contact op te nemen met de leerkracht als u van mening bent dat bepaalde zaken niet goed of afdoende geregeld zijn. Soms kan dat niet, omdat er juist problemen zijn met deze personen. Er zijn dan andere mogelijkheden.

1. U of uw kind kan contact opnemen met onze interne vertrouwenspersoon, Marja van der Heiden: marja.vanderheiden@deschoolwerkplaats.nl. Zij kan u bij een klacht adviseren over de te nemen stappen.
2. U kunt contact opnemen met De Veiligheidsregio Kennemerland (onderdeel GGD, afdeling Jeugdgezondheidszorg), kortom: VKR. Zij dragen zorg voor de beschikbaarheid van vaste externe vertrouwenspersonen. Actuele contactgegevens staan in de kwaliteitskaart *samenwerking met externe partijen*. Zij zullen proberen door bemiddeling samen met u en onze school tot een oplossing te komen.
4. Wanneer u het idee heeft dat uw klacht door de school of het bestuur niet adequaat wordt afgehandeld, kunt u contact opnemen met de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Actuele contactgegevens staan in de kwaliteitskaart *samenwerking met externe partijen*. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht door hoor en wederhoor en geeft een gemotiveerde uitspraak of de klacht wel, niet of gedeeltelijk gegrond is. Aan de uitspraak is meestal een advies voor het bestuur gekoppeld.
5. Indien er sprake is van klachten op fysiek of psychisch gebied, dan wel seksuele intimidatie, pesten, discriminatie e.d., dan kan desgewenst contact worden opgenomen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur luistert en informeert. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook, bijvoorbeeld over een traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. De vertrouwensinspecteur zoekt niet uit wat er gebeurd is (waarheidsvinding). Hij zal niet zelf zorgen voor een oplossing, maar wel helpen om een oplossing te bereiken. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur niet zelf aangifte, maar zal wel aangeven wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is. Actuele contactgegevens staan in de kwaliteitskaart *samenwerking met externe partijen*.

Als er sprake is van een vermoeden van een zedenmisdrijf door een volwassene op school jegens een minderjarige leerling is het personeel wettelijk verplicht dit te melden bij het bestuur. Het bestuur moet dit melden bij de vertrouwensinspectie en wordt eventueel verplicht om aangifte te doen van een mogelijk zedenmisdrijf bij politie/justitie (Meld- en Aangifteplicht voor het Onderwijs 1999). Nadere informatie omtrent de klachtenregeling is op school aanwezig. Hierin staat aangegeven hoe u kunt handelen in het geval u een klacht wilt indienen. Informatie kunt u ontvangen via de interne vertrouwenspersoon, de directie van de school, de uitvoerend bestuurder van Schoolwerkplaats of de externe vertrouwenspersoon.



Ambitie

Klachten worden zoveel mogelijk voorkomen (preventie). Mocht er toch een situatie ontstaan waardoor een klacht wordt ingediend, handelen wij deze zo zorgvuldig mogelijk af. Vervolgens onderzoeken wij waarin de school kan verbeteren om toekomstige (gelijke) klachten te voorkomen. Dit is alleen mogelijk als er een actieve dialoog is. Deze zoeken wij daarom bewust op, door met de betrokkenen te blijven reflecteren op de samenwerking en de wederzijdse behoeftes en belangen.

Concrete opbrengst

Per klacht maakt de vertrouwenspersoon een dossier aan met daarin:

1. Persoonsgegevens van de klager.
2. Persoonsgegevens van de aangeklaagde.
3. Beschrijving van de inhoud van de klacht.
4. Verslagen van gesprekken. Het dossier van de vertrouwenspersoon valt onder de AVG.

In het dossier worden enkel feiten en omstandigheden geregistreerd die betrekking hebben op de klacht. Het registreren van bijzondere persoonsgegevens – zoals seksuele voorkeur, levensovertuiging, godsdienst, ras of gezondheid – is alleen toegestaan als dit rechtstreeks betrekking heeft op de klacht. De klager moet uitdrukkelijk toestemming geven voor het aanmaken van een dossier. Puur persoonlijke aantekeningen die de vertrouwenspersoon maakt, vallen niet onder de AVG als er verder niets mee gebeurt. Zodra deze aantekeningen verwerkt of gedeeld worden, bijvoorbeeld in een jaarverslag of een dossier, vallen deze gegevens wél onder de AVG.

Hoe weten we dat het het gewenste effect heeft

Klachten worden in volledigheid en correct afgehandeld door de vertrouwenspersoon. Het dossier is compleet. Daarnaast vindt een intern gesprek plaats hoe gelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Gerelateerde kwaliteitskaarten

1. Schoolveiligheidsplan
2. Monitor sociale veiligheid en welbevinden leerlingen

