

Klachtenregeling

Niet tevreden?

Waar mensen werken, gaat wel eens wat mis. Het Groene Lint wil deze missers natuurlijk graag oplossen voor de direct betrokkenen. Daarnaast is het als onderwijsorganisatie van belang te leren van deze missers zodat dit een volgende maal voorkomen kan worden.

Hebt u een klacht?

In het kort zijn er de volgende mogelijkheden om uw klacht bespreekbaar te maken:

- Eerst een gesprek met de betrokken leerkracht of de betrokken medewerker

Een goed gesprek kan veel problemen oplossen. In de meeste gevallen lukt het om er samen uit te komen.

- De directeur van de school

Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden, kunt u praten met de directeur van de school.

- De school heeft een schoolvertrouwenspersoon

De schoolvertrouwenspersoon kan u helpen in het zoeken van een manier om uw klacht te bespreken. De naam van uw schoolvertrouwenspersoon staat in de schoolgids.

- Het College van Bestuur

Als het op school niet lukt om een goede oplossing te vinden (ook niet met de directeur), kunt u een brief sturen aan het College van Bestuur van SKO Het Groene Lint (Postbus 21, 4860 AA Chaam). In die brief vertelt u wat uw klacht is en wat u al hebt gedaan om de klacht op te lossen. Het College van Bestuur kan uw klacht direct zelf behandelen of de interne klachtencommissie vragen een advies te geven.

- De landelijke klachtencommissie

Als het helemaal niet lukt om tot een goede oplossing te komen, kunt u een brief sturen aan de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs (Postbus 82324, 2508 EH Den Haag). Hoe dat moet, staat beschreven in de klachtenregeling. Het staat ook beschreven op de gezamenlijke website van de geschillencommissies in het bijzonder onderwijs (www.gcbo.nl).

Zijn er nog meer mogelijkheden om uw klacht te bespreken? Er zijn nog een paar extra mogelijkheden om uw klacht te bespreken.

- De medezeggenschapsraad of oudervereniging

De medezeggenschapsraad, of oudervereniging bespreekt geen klachten over personen. Klachten over het beleid van de school kunnen wel worden besproken.

- De externe vertrouwenspersoon

Het Groene Lint heeft ook een vertrouwenspersoon die niet op een school werkt. Dit is mevrouw Annelies de Waal en meneer Roy Ploegmakers. Zij zijn alleen bereikbaar via de interne vertrouwenspersoon van de school. Zij hebben een beroepsgeheim. U kunt met hen in vertrouwen praten over moeilijke persoonlijke situaties.

- De inspectie van het onderwijs

U kunt uw klacht ook melden bij de inspectie van het onderwijs (Voor ouders: 0800-8051. Het postadres is Postbus 88, 5000 AB te Tilburg, of www.onderwijsinspectie.nl). De inspectie geeft een signaal af aan de school, maar lost de klacht niet op. Daarvoor moet u echt in gesprek gaan met de school zelf of met het schoolbestuur.

Zijn er bijzondere afspraken bij (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik en geweld?

Als een klacht te maken heeft met (seksuele) intimidatie, misbruik, of geweld, kunt u daarvoor de gewone klachtenprocedure doorlopen. Let erop dat alle Groene lint-medewerkers verplicht zijn aangifte te doen bij de politie in dit soort situaties. Als u een klacht over intimidatie, misbruik of geweld wilt bespreken, maar (nog) geen aangifte wilt doen, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon of de vertrouwensinspecteur van de inspectie van het onderwijs (0900-1113111). Wel zullen deze mensen u vragen zelf aangifte te doen bij de politie.

- Als kinderen ergens mee zitten...

Kinderen kunnen met vragen en problemen zitten die ze niet thuis, of met de eigen leerkracht kunnen (of willen) bespreken. In die gevallen kunnen zij terecht bij de schoolvertrouwenspersoon. Hij/zij wijst eventueel de weg naar externe personen of instanties voor verdere hulp.

=====
=====

Per 1 oktober 1994 is de herziene ARBO-wet van kracht, die schoolbesturen verplicht maatregelen te treffen ter bescherming van personeel en leerlingen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld. Per 1 augustus 1998 is de zogenoemde Kwaliteitswet voor het onderwijs van toepassing. Onderdeel daarvan is het algemeen klachtrecht. Het bevoegd gezag is in gevolge deze wet verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door betrokkenen bij de onderwijsinstelling.

Onderdeel van beide wetten is het vaststellen van een klachtenprocedure.

Wanneer een ouder een klacht heeft, moet deze in eerste instantie gericht worden aan diegene over wie de klacht gaat.

Alle HGL-scholen hebben een INTERNE KLACHTENREGELING om de eerste klachten op te vangen. ([download hier](#))

Wilt u dit niet, of is dit niet mogelijk, dan kan de klacht op verschillende andere plaatsen ingediend worden.

[Klik op deze regel om de complete klachtenregeling te downloaden](#)
KLACHTEN DIE BETREKKING HEBBEN OP HET ONDERWIJS

Wanneer het een klacht over het onderwijs betreft, wendt u zich tot de directie. Deze zal met u de klacht bespreken.

Bij een onbevredigende afhandeling door de directie kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan het College van Bestuur.

Bij de Rijksinspecteur kunt u eventueel een klacht deponeren, wanneer de klacht door de bovengenoemde instanties niet naar voldoening is afgehandeld.

Indien u moeite heeft met het neerleggen van de klacht bij de hier bovengenoemde instanties/personen, dan kunt u de klacht rechtstreeks bij de Stichting Onderwijsgeschillen neerleggen.

Klachten die betrekking hebben op machtsmisbruik

Wat verstaan wij onder machtsmisbruik?

Machtsmisbruik is seksuele intimidatie, discriminatie, agressie/geweld/pesten. Dit gedrag wordt als ongewenst ervaren.

Wanneer er een klacht is m.b.t. machtsmisbruik hanteert ons bevoegd gezag de klachtenregeling zoals die door de “Stichting Onderwijsgeschillen” (onafhankelijke klachtencommissie machtsmisbruik in het onderwijs) is opgesteld.

In de klachtenregeling spelen de interne contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon een belangrijke rol. Deze rol wordt hier toegelicht.

Met een klacht over machtsmisbruik kunt u zich wenden tot de interne contactpersonen van onze school.

De taken van de schoolvertrouwenspersoon:

- luisteren naar de klacht
- samen met u mogelijke oplossingen bedenken
- informatie geven over de klachtenprocedure
- overleggen met de externe vertrouwenspersoon
- contact houden met ouders en leerlingen

De externe vertrouwenspersoon is een deskundige hulpverlener van buiten de school.

De taken van de externe vertrouwenspersoon:

- zo nodig bemiddelen
- nadere informatie geven over de klachtenprocedure

- adviseren en ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en zo nodig adviseren en ondersteunen bij het doen van aangifte bij de politie
- zo nodig verwijzen naar professionele hulpverlening
- contact houden met de schoolvertrouwenspersoon om de belangen van de leerling te bewaken

Zowel de schoolvertrouwenspersoon als de externe vertrouwenspersoon hebben een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat er alleen met uw toestemming aan anderen informatie gegeven mag worden.

Uitzondering m.b.t. de geheimhoudingsplicht: Wanneer uw klacht een vermoeden van seksueel misbruik betreft, bestaat voor de interne contactpersoon de verplichting dit door te geven aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht de vertrouwensinspecteur te informeren. Deze beoordeelt of er aangifte moet worden gedaan bij de politie. Voor de externe vertrouwenspersoon is er deze verplichting niet.

ADRESSEN

Wanneer het gaat om klachten op het gebied van machtsmisbruik (= seksuele intimidatie, discriminatie, agressie/geweld/pesten)

Stichting Onderwijsgeschillen

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

www.onderwijsgeschillen.nl

Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is alleen bereikbaar via de schoolvertrouwenspersoon.

Vertrouwensinspecteur:

Landelijk nummer: 0900 - 111 3 11

Wolfsdonk 6

4861 BB Chaam

06-51554808

secretariaat@hetgroenelint.nl