

## **Klachtenregeling**

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Als ouder kunt u ontevreden zijn over allerlei zaken die de school betreffen. De ervaring leert dat de meeste klachten in goed overleg opgelost worden door ouders, leerlingen, leerkrachten en directie. Er wordt door de school dan ook geconstateerd dat er van goed onderling overleg een oplossende werking uitgaat. Mocht men er om welke reden dan ook niet uitkomen dan kan er een beroep worden gedaan op het in de wet vastgelegde klachtrecht. Dit houdt o.a. in dat ouders, (ex-)leerlingen, maar ook personeel van scholen en het bestuurskantoor klachten kunnen indienen over o.a. gedragingen en beslissingen van directie en overig personeel van scholen en het bestuur van Amstelwijs.

De volledige klachtenregeling van Amstelwijs, waarin de stappen beschreven worden die een leerling, medewerker of ouder kan doorlopen als er klachten of zorgen ligt ter inzage op de school en is te vinden op website van ons schoolbestuur Amstelwijs via de LINK

<https://www.amstelwijs.nl/Klachtenregeling>

## **Soorten klachten**

Scholen kunnen te maken krijgen met uiteenlopende klachten. Zo kunnen klachten gaan over school organisatorische maatregelen ( o.a. rooster, gebouw, schoonmaak), onderwijskundige maatregelen ( o.a. strafmaatregelen, didactiek) en klachten over ongewenst gedrag (o.a. pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie, geweld).

## **Eerst klachten uitpraten met degene om wie het gaat**

Er is natuurlijk een verschil tussen 'gewone' klachten en klachten over grensoverschrijdend gedrag van een medewerker. Ons uitgangspunt is dat de 'gewone' klachten altijd zoveel mogelijk eerst worden uitgepraat met de persoon op wie de klacht betrekking heeft en dat pas als dat niet lukt andere wegen bewandeld worden.

Als een ouder bijvoorbeeld ontevreden is over de begeleiding van de leerkracht, wordt dat eerst met de leerkracht besproken. Als dat niets oplevert volgt een gesprek met de directeur en pas daarna volgt eventueel een stap richting schoolbestuur. Dat zelfde geldt voor medewerkers.

## **Interne contactpersoon**

Bij alle klachten kan er een beroep gedaan worden op de ondersteuning van een contactpersoon. Hij/zij luistert naar u en geeft u informatie over mogelijke vervolgstappen en steunt u bij het vinden van een weg / manier om de klacht (opnieuw) bespreekbaar te maken en op te lossen.. Met nadruk wordt gesteld dat een contactpersoon een klacht niet in behandeling neemt en geen bemiddelaar is, maar

iemand die de klager opvangt en steunt en de weg wijst. Door de contactpersoon wordt naar de externe vertrouwenspersoon verwezen als een ouder of medewerker er binnen de school niet uitkomt en ingeval van meldingen en klachten over grensoverschrijdend gedrag van een medewerker.

*Aan onze school zijn twee contactpersonen verbonden, een als ouder en een als leerkracht:*

**naam ouder**

**naam leerkracht**

**e-mail**

**e-mail**

**tel.**

**tel.**

### **Externe vertrouwenspersoon**

Amstelwijs beschikt over een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. In de praktijk is de vertrouwenspersoon het aanspreekpunt voor 'klagers'.

Indien wenselijk / nodig is via de vertrouwenspersoon voor 'klagers' of via het bestuurskantoor een tweede vertrouwenspersoon beschikbaar voor 'verweerders'.

De externe vertrouwenspersoon kan naast het bieden van een luisterend oor en geven van informatie, met instemming van de klager, tevens nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon is er niet om te (be)oordelen of een klacht gegrond is en of een aangedragen oplossing de juiste is. De externe vertrouwenspersoon is er om de klager(s) bij te staan.

Indien bijvoorbeeld gebleken is dat onderling overleg geen/onvoldoende oplossing biedt, kan er door betrokkenen toe overgegaan worden een klacht in te dienen bij het bestuur van Amstelwijs of bij de Landelijke Klachten Commissie. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij, indien nodig / gewenst, begeleiden.

De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot strikte geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar taak van vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

### ***De externe vertrouwenspersoon voor klagers is:***

José Welten

[j.c.welten@gmail.com](mailto:j.c.welten@gmail.com)

Tel: 06-47430001

### **Bemiddeling en mediation**

Als zich conflicten tussen ouders en school of tussen medewerkers en leidinggevende voordoen willen we deze graag oplossen. Om die reden is bemiddeling door een door het bestuur aangewezen functionaris mogelijk. Als het gaat om een verstoorde verstandhouding is het ook mogelijk om een externe mediator in te schakelen.

**Indienen van schriftelijke klachten:**

Een klacht kan schriftelijk en ondertekend worden ingediend bij het bestuur van Amstelwijs en/of bij de Landelijke Klachten Commissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC) waar Amstelwijs bij is aangesloten.

*Adressering klachten die ingediend worden bij bestuur Amstelwijs*

**Post- en bezoekadres**

AMSTELWIJS  
Stichting voor openbaar primair onderwijs  
T.a.v. de heer H. van Velzen, directeur-bestuurder  
Kalkbranderij 2  
1185 ZX Amstelveen

**Overige contact informatie AMSTELWIJS**

tel. 020-4262460  
info@amstelwijs.nl

*Adressering klachten die ingediend worden bij de onderwijsgeschillencommissie.*

**Op de website** [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs treft u alle benodigde informatie aan over hoe u uw klacht voor kunt leggen.

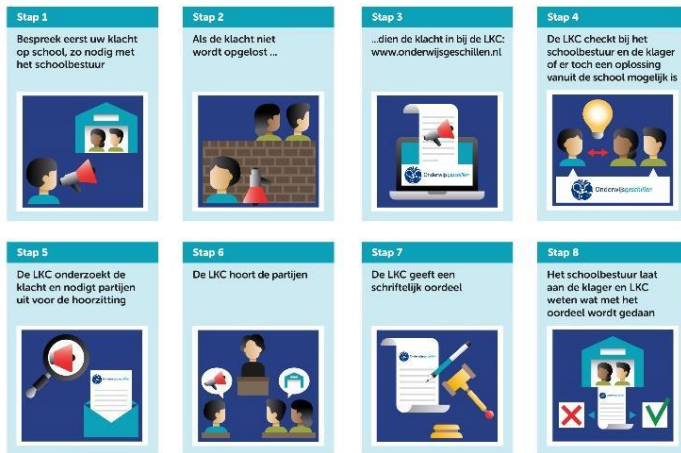
**In de folder** ‘Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC); Drie routes om een klacht op school op te lossen’ die u via onderstaande link in kunt zien treft u uitgebreide informatie aan wat de mogelijkheden zijn als interne klachtafhandeling op niveau van school of bestuur niet tot de gewenste oplossing geleid heeft. U leest hier ook over wie en waarover geklaagd kan worden en hoe een formele procedure verloopt.

<https://onderwijsgeschillen.nl/publicaties/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc-drie-routes-om-een-klacht-op-school-op-te>

**Infographic procedure LKC**

## Procedure LKC

Van klacht tot oplossing | Als de school aangesloten is bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)



### Overige contactinformatie

Telefoon en fax: 030 - 280 95 90

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

### Postadres:

Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht

### Bezoekadres:

Gebouw "Woudstede"  
Zwarte Woud 2  
3524 SJ Utrecht

### Vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteur is een aanspreekpunt voor iedereen die bij de schoolorganisatie betrokken is; leerlingen, ouders, schooldirecteuren, schoolbestuur, interne contactpersonen en externe vertrouwenspersonen.

Bij de onderwijsinspectie werken vertrouwensinspecteurs bij wie u terecht kunt voor het melden van klachten en een onafhankelijk advies in geval van:

\*seksuele intimidatie en seksueel misbruik

\*lichamelijk geweld

\*grove pesterijen

\*geweld, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme en radicalisering

De inspecteurs hebben geen specifieke taak bij het behandelen van klachten. Zij zullen klachten dus niet zelf behandelen maar geven informatie en helpen het zoeken naar oplossingen bij het vinden van de juiste weg of bij het doen van aangifte.

*De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer*

**0900 – 111 3 111**

**Meldplicht-en aangifteplicht voor personeel Amstelwijs bij strafbare feiten**

Personeelsleden hebben de plicht om vermoedens van strafbare seksuele handelingen en/of ander grensoverschrijdend gedrag door een personeelslid te melden bij de directie van de school en/of ons schoolbestuur. Het bestuur zal vervolgens contact opnemen met de vertrouwensinspecteur onderwijs. Na overleg hiermee en afhankelijk van de ernst van de situatie wordt aangifte gedaan bij justitie.