

Klachtenregeling 2024



A B S A
SCHOLENGROEP

a.b.b.s
Elzenhogen

ABBS
Het Gein

abbs
Het Podium

Jenaplan
Basisschool
De Zevensprong

abbs
de zuidzee

PIET HEIN

Klachtenregeling Onderwijs

Ondanks dat alle betrokkenen in en rondom de school hun uiterste best doen hun organisatie zo te laten verlopen dat iedereen zich daar veilig en thuis voelt, kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is en een klacht wil uiten. Wij gaan ervan uit dat de meeste kwesties/klachten over de dagelijkse gang van zaken op school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directie op een juiste wijze worden opgelost. Maar er zijn natuurlijk situaties denkbaar dat dit niet lukt. Om ook in die gevallen een eerlijke behandeling van de klacht te kunnen garanderen, beschikt ABSA over een voor alle scholen geldende klachtenregeling. Deze klachtenregeling voorziet niet in procedures waarbij sprake is van een mogelijk strafbaar feit (bijvoorbeeld seksueel misbruik) aangezien in dergelijke gevallen altijd de politie wordt ingeschakeld.

ABSA en haar scholen streven naar kwaliteit waarbij veel ruimte wordt geboden aan de professionals en de omgeving. Professionals krijgen de ruimte om kwalitatief goed onderwijs te leveren en doen dit in een succesvol samenspel met ouders en verzorgers. Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Waar mensen werken, kan het altijd gebeuren dat er misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Als de communicatie faalt of het vertrouwen beschadigd is, kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Vaak zien we dat op school een oplossing kan worden gevonden voor uw probleem en dat de weg van een officiële klacht niet bewandeld hoeft te worden. Door met elkaar te praten en vooral goed naar elkaar te luisteren kan in de meeste gevallen samen een oplossing worden gevonden. U kunt daarbij geholpen worden door de op iedere school aanwezige contactpersoon die uw verhaal aanhoort en u de weg wijst binnen de school.

Ook kunt u er voor kiezen uw verhaal te doen aan de externe vertrouwenspersoon, die als onafhankelijke professional een luisterend oor biedt, kan adviseren en desgewenst kan bijstaan in verdere stappen.

Link naar de klachtenregeling:

Klacht over ongewenst gedrag

Wanneer je als ouder/voogd/verzorger, (ex)leerling of medewerker van een school een klacht over ongewenst gedrag hebt, kun je contact opnemen met:

1. de contactpersoon: die luistert en doorverwijst;
2. de externe vertrouwenspersoon; deze kijkt hoe jouw klacht het beste aangepakt kan worden. In eerste instantie probeert de externe vertrouwenspersoon een oplossing te zoeken tussen ouders/verzorgers/leerlingen en school. Indien dit niet lukt, wordt gekeken naar andere mogelijkheden.
3. directie;
4. bestuur;
5. externe klachtencommissie.

Meld- en aangifteplicht

Personeelsleden en directie van de school kunnen te maken krijgen met de zogenaamde meld- en aangifteplicht. Personeelsleden van de school - waaronder dus ook de contactpersoon valt - hebben een meldplicht als zij het vermoeden hebben van een zedenmisdrijf tussen een medewerker van school en een minderjarige leerling. Het personeelslid moet dit vermoeden melden bij het bestuur van ABSA. Het bestuur is op zijn beurt verplicht om een melding te doen bij de vertrouwensinspecteur; waarna aangifte gedaan wordt bij politie en/of justitie.

Van een zedenmisdrijf is sprake bij allerlei vormen van seksueel misbruik. Daarbij kunt u denken aan zowel de 'hands on delicten' (aanrakingsdelicten bijvoorbeeld aanranding en verkrachting) als ook aan de 'hands off delicten' (niet-aanrakingsdelicten bijvoorbeeld exhibitionisme, bekijken van pornofilms met kinderen).

De externe vertrouwenspersoon hoort niet tot het onderwijspersoneel en valt om die reden buiten de verplichting om te melden. De externe vertrouwenspersoon van ABSA meldt vermoedens van een zedenmisdrijf altijd bij het bestuur vanwege de veiligheid van de kinderen.

Wie is wie?

Contactpersoon

Op school zorgt de contactpersoon voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/voogden/verzorgers die een klacht hebben inzake ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie en radicalisering. De contactpersoon kan je ondersteunen en de weg wijzen naar de klachtenregeling. De contactpersoon biedt u een luisterend oor

en kan met u meedenken over met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar, of in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon.

Externe contactpersoon

De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Zij gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Tevens begeleidt zij de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent zo nodig bijstand bij het doen van aangifte. De vertrouwenspersoon heeft ook een adviestaak aan het bestuur over de te nemen besluiten.

Externe klachtencommissie – Stichting Onderwijsgeschillen

Tot slot is er de mogelijkheid om klachten die binnen de klachtenregeling vallen voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie past hoor en wederhoor toe, verklaart een klacht gegrond of ongegrond en brengt hierover advies uit aan het bestuur.

Bereikbaarheid

Contactpersonen:

De Zevensprong...

ABBS Elzenhagen...

Piet Hein...

ABBS het Gein...

ABBS het Podium...

ABBS de Zuiderzee...

Extern vertrouwenspersoon:

Bernadette Hes-Boots

06 255 38 458

bernadettehes@gmail.com

Stichting Onderwijsgeschillen:

030 280 95 90

info@onderwijsgeschillen.nl

Onderwijsinspecteur:

0900 111 31 11

In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.