

## Klachtenprocedure



Samenvatting klachtenregeling ASKO 1 Juli 2016

### Samenvatting klachtenprocedure ASKO

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in onze scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en/of overig personeel) en schoolleiding worden opgelost of afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling van een klacht die op een school gemeld wordt niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van de ASKO (Amsterdamse Stichting voor Katholiek, Protestants-Christelijk en Interconfessioneel Onderwijs).

Wij gaan er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten en verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groeps- leerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen.

Zowel de scholen als het bestuur spannen zich in om een veilig (school) klimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de organisatie te creëren. Een veilig (school) klimaat is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze scholen/organisatie betrokken zijn; personeel, ouders en leerlingen van de ASKO. Een voorwaarde hierin is dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan.

Een volledig exemplaar van de klachtenregeling kunt u bij de schooldirectie en/ of contactpersoon van school inzien / opvragen. De klachtenregeling is ook verkrijgbaar via de vertrouwenspersonen van de ASKO en is te vinden op de website [www.askoscholen.nl](http://www.askoscholen.nl). In het kort komen de afspraken en de regeling hier op neer:

#### Route 1: Behandeling op schoolniveau

Indien er vragen zijn over bijvoorbeeld een voorval op school, de begeleiding van kind(eren) op school of de manier waarop de school hen beoordeelt, dan kan een afspraak gemaakt worden met de leerkracht, eventueel in bijzijn van de intern begeleider.

Een tweede mogelijkheid is dat er een afspraak gemaakt wordt met de directie van de school. Vaak worden bovengenoemde zaken tot ieders tevredenheid op schoolniveau afgehandeld.

#### Contactpersoon

Op iedere ASKO -school is tenminste één contactpersoon die verbonden is aan de klachtenregeling.

Alle betrokkenen van een school kunnen bij een contactpersoon terecht met vragen c.q. klachten van welke aard dan ook, als men meent daarover, om bepaalde redenen, niet met de directie in gesprek te kunnen gaan. De contactpersoon biedt een luisterend oor en kan een melder van een klacht steunen bij het vinden van een oplossing en betrokkene de juiste weg wijzen binnen de school. Ook kan een contactpersoon iemand die een klacht meldt

ondersteunen bij het volgen van de procedures om een klacht, indien nodig, aanhangig te maken. Samenvatting klachtenregeling ASKO 2 Juli 2016 .

Met nadruk stellen wij dat de contactpersoon géén bemiddelaar is, maar iemand die de melder van een klacht opvangt, steunt en adviseert. Indien de contactpersoon dat nodig vindt en/of de melder van een klacht dat wenselijk acht, kan de contactpersoon betrokkene in contact brengen met een vertrouwenspersoon van de ASKO. Te denken valt aan situaties die niet door zijn/haar tussenkomst kunnen worden opgelost, of in geval de melder redenen heeft om aan te nemen dat de contactpersoon niet kan helpen. Wanneer een melder van een klacht, om bepaalde redenen, niet met een klacht naar de directie gaat en bijvoorbeeld een klacht wil bespreken die mogelijk met seksuele intimidatie te maken heeft, zal de contactpersoon betrokkene(n) naar een externe vertrouwenspersoon van de ASKO verwijzen.

## **Route 2:**

### **a. Raadplegen van een vertrouwenspersoon**

Soms komt het voor dat het gesprek op school niet goed meer mogelijk is en raadplegen van een vertrouwenspersoon een volgende stap kan zijn.

De ASKO beschikt over twee externe vertrouwenspersonen. Een vertrouwenspersoon kan, naast het geven van advies, met instemming van de klager, nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij/zij gaat met de melder van de klacht na of een gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een schriftelijke klacht bij het bevoegd gezag (= College van Bestuur) van de ASKO en/of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) (ook wel Landelijke Geschillencommissie Onderwijs genoemd). Het besluit om een klacht in te dienen ligt in beginsel bij de klager.

Het is NIET aan de vertrouwenspersoon om te (be)oordelen of een klacht gegrond is en/of een aangedragen oplossing de juiste is.

Een vertrouwenspersoon kan een melder van een klager begeleiden en ondersteunen bij verdere stappen, bijvoorbeeld richting College van Bestuur, de Landelijke Klachten/Geschillencommissie Onderwijs, hulpverlening en, indien nodig, justitie.

De externe vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk van het bestuur en hebben strikte geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Het bestuur wordt door de schoolleiding op de hoogte gebracht als de leiding een betrokkene geadviseerd heeft een vertrouwenspersoon in te schakelen.

De vertrouwenspersonen van de ASKO zijn:

\* Mevrouw M. de Beurs, telefoon 0251-319405 mmdebeurs@ziggo.nl

\* De heer B. Dieker, telefoon 020-6929722 bendieker@gmail.com

### **b. Een schriftelijke klacht indienen bij het College van Bestuur**

Als uw vraag c.q. klacht naar uw mening, via route 1, op schoolniveau en/of na raadplegen van een vertrouwenspersoon niet afdoende beantwoord c.q. afgehandeld wordt, dan kunt u zich, met een schriftelijke en ondertekende klacht, wenden tot het College van Bestuur.

Adressering klachten die worden ingediend bij het College van Bestuur:

VERTROUWELIJK  
ASKO  
Voorzitter College van Bestuur  
Mevr. D. Nelisse  
Postbus 87591  
1080 JN Amsterdam

#### Hoor en wederhoor

Het bestuur hoort de betrokkenen en zal trachten met alle betrokkenen tot een oplossing te komen. Het bestuur moet in een dergelijk geval een afweging maken tussen de belangen van alle betrokkenen in de school: de kinderen, de leerkrachten, de ouders en de directie.

Het is mogelijk dat het College van Bestuur een klacht in eerste instantie niet zelf afhandelt maar voorlegt aan de Landelijke Klachtencommissie om de klacht zo objectief mogelijk af te handelen. Het bestuur zal in dat geval een objectief oordeel en advies van deze commissie afwachten en aan de hand hiervan de klacht verder afhandelen.

#### **c. (Vermoedens van) ernstige zaken kunnen voorgelegd worden aan het College van Bestuur en/of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.**

Op school kunnen zich gevoelige zaken voordoen of zaken die te maken hebben met grensoverschrijdend gedrag als agressie, fysiek geweld, stelselmatig pesten, seksuele intimidatie, seksueel misbruik of discriminatie. Er kan in dergelijke gevallen een beroep gedaan worden op de schooldirectie, de contactpersoon in de school, een vertrouwenspersoon, het College van Bestuur van de ASKO en de Landelijke Geschillencommissie Onderwijs.

#### De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (ook wel Geschillencommissie genoemd)

Deze landelijke instelling kan bogen op veel ervaring met klachtenbehandeling in het Primair Onderwijs. Uitgebreide informatie en het volledige reglement dat in werking treedt indien een schriftelijke klacht wordt ingediend, kunt u vinden op

**[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)**

De commissie onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur over eventueel te nemen maatregelen.

Klachten kunnen rechtstreeks, schriftelijk en ondertekend, worden ingediend via het adres:

Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Telefoon: 030-2809590 Fax: 030-2809591

#### **Mediation**

Sinds 2014 biedt Onderwijsgeschillen - naast de bestaande formele procedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) - met succes mediation aan als vorm van conflictoplossing bij klachten. Inmiddels heeft Onderwijsgeschillen een Mediationdesk opgericht en wordt ook mediation aangeboden als er nog geen formele klacht is ingediend. U kunt dan voor een (dreigend) conflict tot een oplossing komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Hoe eerder immers een onafhankelijke derde wordt ingeschakeld, hoe sneller en effectiever het probleem kan worden opgelost.

De brochure over mediation is te downloaden op de site:

<https://onderwijsgeschillen.nl/publicaties/mediation-bij-onderwijsgeschillen-goed-overleg-tot-eenoplossing-komen>

***Uiteraard zullen klachten vertrouwelijk behandeld worden door zowel directie, leerkrachten en overig personeel, de contactpersonen, vertrouwenspersonen, het College van Bestuur als leden van de Klachtencommissie.***