Klachtenregeling

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. We nodigen u van harte uit bij vragen, ontevredenheid, problemen of klachten over het onderwijs, over de aanpak van uw kind, of over andere zaken dit kenbaar te maken aan de leerkracht en/of de schoolleiding.
Indien er sprake is van een klacht kunt u terecht bij de contactpersoon/personen van onze school.

De contactpersoon van Marang heeft als taak de eerste opvang te bieden bij het melden van klachten. Deze klachten kunnen verschillend van aard zijn (zie routebeschrijving klachtenreglement, site benoemen van de school). Bij klachten over school aangaande zaken kan de klager zich in de eerste instantie wenden tot degene die bij de situatie betrokken is. Dit kan zijn de leerkracht, schoolleiding. Indien dit niet leidt tot een voor de klager gewenste oplossing kan gebruik worden gemaakt van de contactpersoon die op elke Linge school aanwezig is. Zij zijn er voor en hebben deze positie binnen de schoolorganisatie, waar het gaat om het melden van klachten. Het melden van klachten hoort niet thuis bij overige zoals de medezeggenschapsraad, ouderraad.

Om misverstanden te voorkomen heeft de contactpersoon vooral een ondersteunende rol bij het zoeken naar een oplossing van de klacht met een doorverwijzende functie. De klacht wordt niet door de contactpersoon overgenomen van de klager; er is sprake van professionele distantie.

De contactpersoon/personen voor Marang zijn:

Shireen Boekweit

Rol en taken contactpersonen

- Contactpersoon van SPO De Linge hebben als taak de eerste opvang te bieden bij het melden van klachten. Deze klachten kunnen verschillend van aard zijn (zie routebeschrijving klachtenregeling).
- Bij klachten over school betreffende zaken kan de klager zich in de eerste instantie wenden tot degene die bij de situatie betrokken is. Dit kan de leerkracht zijn en/of schoolleiding. Indien dit niet leidt tot een voor de klager gewenste oplossing kan gebruik worden gemaakt van de contactpersoon die op elke Linge school aanwezig is. Zij zijn er voor en hebben deze positie binnen de schoolorganisatie, waar het gaat om het melden van klachten. Het melden van klachten hoort niet thuis bij overige zoals de medezeggenschapsraad, ouderraad.
- Om misverstanden te voorkomen heeft de contactpersoon vooral een ondersteunende rol bij het zoeken naar een oplossing van de klacht met een doorverwijzende functie. De klacht wordt niet door de contactpersoon overgenomen van de klager; er is sprake van professionele distantie.
- Bij vermeend zedendelict is er een **meldplicht!** De contactpersoon zal in geval van een melding over vermeend zedendelict het overdragen aan de schoolleiding, stichtingsdirecteur en/of bestuur.
- Ter verduidelijking ten aanzien van de positie betekent dit in praktische uitvoering als volgt:
- Eerste opvang klager. Bij collegiale consultatie is geheimhouding gegarandeerd en wordt privacy gewaarborgd.
- Duidelijke omschrijving van de klacht.
- Registreren van de klacht.
- Er is afgesproken dat er altijd geregistreerd wordt indien er een contactmoment is met de contactpersoon, ook als er geen vervolgactie volgt!
- Bij iedere klacht beoordelen welke procedure /route erbij past. Indien er geen route bijpast kan de klacht aangehoord en geregistreerd worden. Afhankelijk van de situatie kan ondersteuning geboden worden.

- Overzicht geven over mogelijke vervolgstappen
- Klager in contact brengen met externe vertrouwenspersoon/schoolleiding/bestuur/secretaris klachtencommissie (warme overdracht).
- Vergezellen van klager bij het eerste gesprek bij de externe vertrouwenspersoon (warme overdracht).
- Informeren schoolbestuur over signalen als een formele klacht uitblijft (met schriftelijke toestemming van de klager!).
- Gegevens uitwisselen met de externe vertrouwenspersoon.
- Na klachtafhandeling eventueel vervolg door de contactpersoon (hoeft niet, mag)
- Aan het einde van ieder schooljaar jaarverslag uit brengen aan het schoolbestuur en externe vertrouwenspersoon (cijfermatig indien er klachten zijn geweest).
- Informatie geven aan het team en ouders over de functie en bereikbaarheid van contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon.
- In samenwerking met de directie en/of zorgteams een bijdrage leveren aan voorlichtingsactiviteiten en adviezen geven over het vóórkomen van grensoverschrijdend gedrag op school.
- Preventiemaatregelen stimuleren (bijvoorbeeld voorlichting, corrigeren bij ongewenst gedrag kinderen/voorbeeldfunctie leerkracht).
- Eigen deskundigheid op peil houden.

Meldplicht zedendelict

Schoolleiding, contactpersonen en vertrouwenspersonen zullen een klacht van ouders/leerlingen zorgvuldig behandelen. Bij klachten van ouders en leerlingen over de schoolsituatie, waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict, is de school verplicht tot het doen van aangifte bij de officier van justitie, omdat mogelijk de veiligheid van meerdere kinderen in het geding is.

Vertrouwenspersoon

De school kent ook een externe vertrouwenspersoon. U kunt de externe vertrouwenspersoon zien als een objectieve deskundige van buiten de school. De externe vertrouwenspersoon geeft informatie en advies en begeleidt u in het klachttraject indien u een formele klacht indient. Voor SPO De Linge is dit mevrouw E. Knibbeler, bereikbaar via 06 – 5197 88 11

Vertrouwensinspecteur

Voor een onafhankelijk advies in geval van seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld, kunt u ook contact opnemen met de **vertrouwensinspecteur**,
Telefoonnummer 0900 – 111 3 111 tijdens kantooruren.

De volledige klachtenregeling, waarin de procedure klachtbehandeling is beschreven kunt u vinden op de website www.delinge.nl.

Klachten waarvan u vindt dat ze onvoldoende zijn opgelost door de school dan wel door het bestuur van Stichting Primair Onderwijs Linge, kunt u voorleggen aan de landelijke klachtencommissie voor katholiek onderwijs VBKO, telefoon: 070 3457097/ 3925508. Voor de protestant christelijke scholen betreft dit het PCO, telefoon: 070 3481180.

Klachtenprocedure

Route bij klachten

Indien van toepassing kunnen er in het schema ook stappen worden overgeslagen. De externe vertrouwenspersoon kan ook in kolom 1, 2, 4 en 5 ingeschakeld worden als de klager zelf die keuze maakt . De klager zal echter vandaar uit verwezen worden.

Klachten over: Maatregelen/ nalatigheid van personeel, schoolleiding, bestuur Pedagogische klachten	**Klachten over:** maatregelen/ nalatigheid Organisatorische klachten	***Klachten over grensoverschrijdend gedrag:*** gedrag van: - leerlingen - personeel - schoolleiding binnen school (Homo)seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, discriminatie, geweld, pesten	**Klachten over** een vermeend zedendelict tussen minderjarige leerling, leerlingen onderling en medewerker van de school	**Klachten** in de privé situatie: - misbruik, - mishandeling, - verwaarlozing, - (oorlogs)trauma, - asiel, - anders
Gesprek partijen: leerkracht/Onderwijs Ondersteunend Personeel/ouder			Meldplicht iedereen	leerkracht
Contactpersoon	Contactpersoon	Contactpersoon	Meldplicht voor contactpersoon bij schoolleiding, bestuur of zedenrecherche	Contactpersoon doorspelen naar de coördinator Leerlingenzorg In samenwerking met Advies en Meldpunt Kindermishandeling/ schoolarts/bureau jeugdzorg/Zorg Advies Team
Schoolleiding (m.u.v. klacht over schoolleiding)	Schoolleiding (m.u.v. klacht over schoolleiding)	Schoolleiding (m.u.v. klacht over schoolleiding)	Meldplicht en aangifteplicht voor schoolleiding bij bestuur	Schoolleiding in samenwerking met leerlingbegeleider eventueel in oudergesprek zorg uitspreken over leerling
		Externe vertrouwenspersoon		
St. directeur Bestuur	St. directeur Bestuur	St. directeur Bestuur		
			Aangifte (verplicht) bij politie/justitie (*)	Melding bij politie/ Raad van Kinderbescherming
Klachtencommissie (indien formele klacht)	Klachtencommissie (indien formele klacht)	Klachtencommissie (indien formele klacht)		Melding bij AMK vanuit de school
				Derde lijns- hulpverlening

(*) Bij een vermeend zedendelict tussen leerkracht – leerling dient direct aangifte bij de rechercheur Zedendelicten gedaan te worden. Zij doen het onderzoek; indien het delict bij de klachtencommissie gemeld wordt vervalt het onderzoek van justitie!

De volledige klachtenregeling SPO De Linge kunt u inzien via www.delinge.nl