



Mogelijkheden om klachten in te dienen

Heeft u onverhoopt problemen met het onderwijs, zoals dat door Allure aan uw kind wordt gegeven, of is er sprake van een probleem met een leerkracht, dan kunt u zich het beste **rechtstreeks wenden tot de desbetreffende leerkracht**. We hopen dat een goed gesprek voldoende is om het probleem op te lossen. Is dit niet het geval, dan kunt u zich wenden tot **de directie** van de school. Bent u van mening dat uw probleem niet goed afgehandeld is, dan kunt u terecht bij het **College van Bestuur Stichting Allure**.

Elke school heeft een vertrouwenspersoon aangesteld. Daarnaast is er een contactpersoon in de school en voor de algemene directie van Stichting Allure.

Vertrouwenspersoon school:

Zie site of schoolgids van desbetreffende school

Interne contactpersoon (contactpersonen)

De interne contactpersoon (contactpersonen) is binnen de school de aangewezen functionaris voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/verzorgers die een klacht hebben. Bij klachten op het gebied van machtsmisbruik verwijst de contactpersoon naar de externe vertrouwenspersoon en helpt ouders/verzorgers en/of leerlingen eventueel het eerste contact te leggen.

Daarnaast heeft de interne contactpersoon een taak op het gebied van het verbeteren van het schoolklimaat en de veiligheid op scholen.

Externe vertrouwenspersoon

Een externe vertrouwenspersoon heeft vooral een taak in de opvang en hulpverlening. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouders/verzorgers en leerlingen van de school bij de behandeling van klachten waarbij er sprake is van machtsmisbruik en heeft tevens een informatieve functie voor medewerkers van de school. Van machtsmisbruik is onder andere sprake in geval van seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld. De externe vertrouwenspersoon is er alleen voor klachten van ouders/verzorgers en leerlingen tegen medewerkers van een school en bij klachten die ontstaan tussen leerlingen onderling.

De externe vertrouwenspersoon is er niet voor klachten die in de thuissituatie spelen. Indien een medewerker van school advies en begeleiding nodig heeft, dan wordt verwezen naar de arbodienst van de school. Tevens levert de externe vertrouwenspersoon een bijdrage aan activiteiten gericht op het voorkomen van machtsmisbruik door bijvoorbeeld het geven van voorlichting en presentaties voor bijvoorbeeld ouders/verzorgers, interne contactpersonen en leerkrachten.

Indien u (ouder/verzorger, leerling of medewerker van een school) een klacht aangaande machtsmisbruik heeft, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Deze kijkt hoe de klacht het beste aangepakt kan worden. In eerste instantie zal er altijd geprobeerd worden een oplossing te zoeken tussen ouders/verzorgers, leerlingen en school. Indien dit niet lukt, kan overwogen worden een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

De externe vertrouwenspersoon kan de kla(a)g(st)er eventueel begeleiden bij alle stappen. Voor onze school zijn **mevrouw I. van Ursem** en **mevrouw E. Labree** de externe vertrouwenspersonen. Ze zijn werkzaam bij de **GGD Hollands Noorden**.

Bereikbaarheid

De externe vertrouwenspersonen kunt u schriftelijk dan wel telefonisch bereiken. U kunt een brief sturen waarin u uw klacht vermeldt. Vergeet hierin a.u.b. niet uw telefoonnummer te vermelden, zodat u teruggebeld kunt worden.

Adres vertrouwenspersoon:**GGD Hollands Noorden****T.a.v. Externe vertrouwenspersoon****Hertog Aalbrechtweg 22, Alkmaar****Postbus 9276, 1800 GG Alkmaar****06-10604466**

Bij het gebruik van dit adres geldt binnen de GGD een speciaal protocol voor behandeling van post en archivering ter bescherming van de privacy van betrokkenen. U kunt de externe vertrouwenspersoon op werkdagen ook bellen. Het telefoonnummer is: 088-0100555. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.

Degene die de klacht indient, kan zelf bepalen tot welke contact/vertrouwenspersoon hij/zij zich wil wenden. Afhankelijk van de inhoud van de klacht zal deze actie ondernemen. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding voor alle zaken. In moeilijke situaties kan de vertrouwenspersoon zich zelfstandig in verbinding stellen met de bevoegde klachtencommissie.

In verreweg de meeste gevallen kan een klacht op school- of op bestuursniveau in goed overleg worden opgelost. Indien dit niet is gelukt, dan kan een klacht bij een klachten- en geschillencommissie worden ingediend. Elke school in Nederland dient te zijn aangesloten bij een klachtencommissie. Allure is aangesloten bij de **Landelijke Klachten- en Geschillencommissie** in Utrecht. Een klacht bij deze commissie kan worden ingediend door een leerling, een ex-leerling, een ouder of verzorger, maar ook het bevoegd gezag (lees: school) is ertoe gerechtigd. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. De Landelijke Klachten- en Geschillencommissie onderzoekt de klachten en zij beoordeelt na een hoorzitting of de klacht gegrond is. De Commissie brengt ten slotte advies uit aan het schoolbestuur waarin zij doorgaans aanbevelingen opneemt. Op die manier wordt voorkomen dat een dergelijke situatie zich herhaalt, en wordt bijgedragen aan de kwaliteit van het onderwijs.

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 D UTRECHT

Tel: 030-280 95 90

e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

website van de Landelijke Klachten- en Geschillencommissie: www.onderwijsgeschillen.nl