

Klachtenregeling

versie 2024-2028

Deze klachtenregeling is bestemd voor ouders, verzorgers, leerlingen, medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en personen die anderszins deel uitmaken van stichting Eduquaat.

Ouders, verzorgers en leerlingen:

Op elke school kan iets gebeuren waarover u ontevreden bent. Dat horen wij graag van u. Wij geven ons onderwijs op een zorgvuldige wijze vorm. Dat betekent ook dat wij in geval van ontevredenheid hierover willen worden geïnformeerd zodat we samen kunnen zoeken naar een eventuele oplossing. U krijgt niet te maken met een administratieve last, een telefoontje of gesprek blijkt vaak al voldoende. Wij werken in het belang van het kind. U hoeft niet te vrezen dat een melding consequenties zal hebben. Het welzijn van elk kind staat bij ons voorop!

Medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en personen die anderszins deel uitmaken van Eduquaat:

In een situatie waarin een passende oplossing 'in gesprek' niet gevonden wordt, hetzij intern via de leidinggevenden of interne vertrouwenspersoon, hetzij extern via de externe vertrouwenspersoon, heeft een medewerker de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen. Dit recht is zelfs wettelijk vastgelegd (Kwaliteitswet 1998) en is van toepassing op ouders, leerlingen, personeel, vrijwilligers en personen die anderszins deel uitmaken van onze stichting.

Eduquaat kiest ervoor de klacht te laten onderzoeken door:

A De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs - Voor klachten die vallen onder de hiervoor genoemde categorieën A en B of door een onafhankelijke externe klachtencommissie.

B De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs - Bij klachten die vallen onder categorie C

Welke klachten onderscheiden wij?

A Klachten die betrekking hebben op een Ongewenste Omgangsvorm;

B Klachten die betrekking hebben op psychisch of fysiek geweld, discriminatie of radicalisering;

C Overige klachten over bijvoorbeeld de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, bevordering, begeleiding en advisering van leerlingen, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken.

Stappen bij klachten

Het kan altijd voorkomen dat er sprake is van een situatie waarover u als ouder op- en of aanmerkingen heeft of misschien wel een klacht wil indienen. U kunt dan de volgende stappen nemen. Indien u dat wenst kunt u de interne vertrouwenspersoon van de school vragen u hierin te begeleiden.

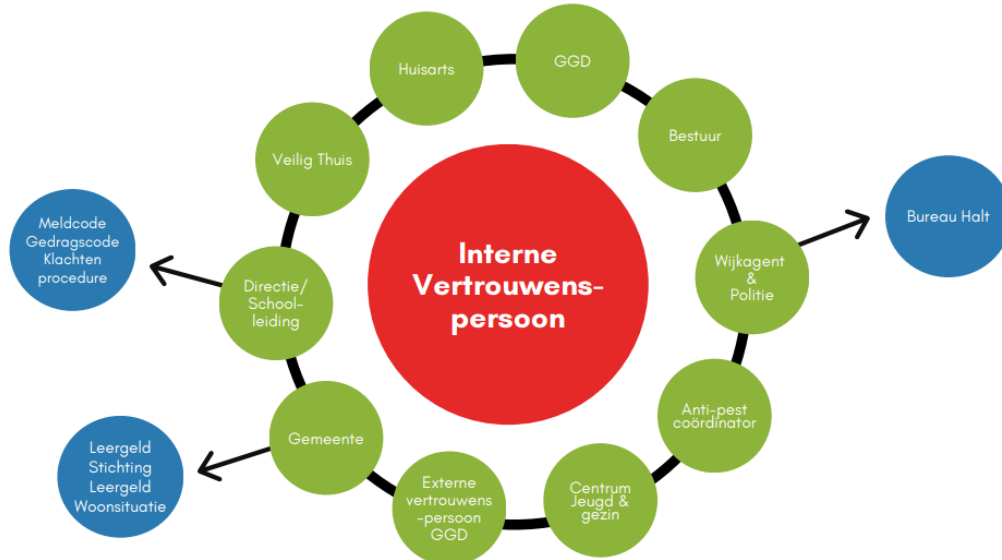
1. Overleg met de betrokken persoon;
2. Leidt dat overleg niet tot resultaat of is het niet naar uw tevredenheid, bespreek dan uw probleem met de (school)leiding;
3. Als ook dit niet leidt tot tevredenheid kunt u een klacht indienen bij de betrokken schoolleiders of bij het CvB. De wijze waarop staat beschreven in artikel 5 van deze regeling;
4. Het CvB kan u doorverwijzen naar de landelijke klachtencommissie. U kunt ook op eigen initiatief de klacht voorleggen aan deze externe klachten commissie.

Welke personen of instanties kunnen u begeleiden bij uw klacht?

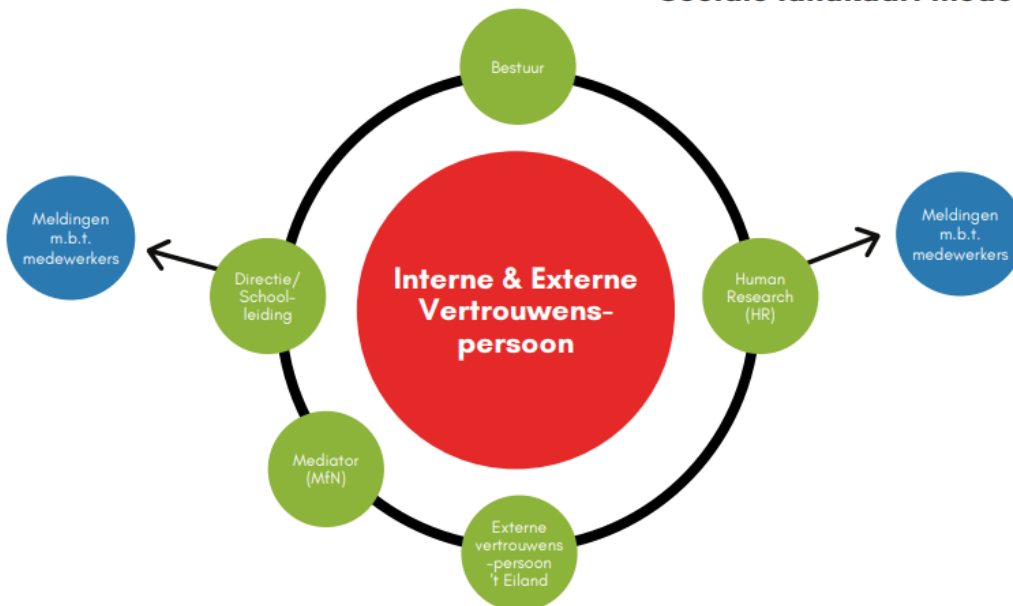
De interne vertrouwenspersoon of externe vertrouwenspersoon Bij klachten die vallen onder de hiervoor genoemde categorieën A, B en C.

De interne vertrouwenspersoon of externe vertrouwenspersoon lost uw klacht niet op, maar ondersteunt u bij de route die u kunt bewandelen. *Maria Gubbels is de interne vertrouwenspersoon van KindCentrum Altweerderheide*

Sociale landkaart leerlingen & ouders



Sociale landkaart medewerkers



De externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is een extern aangewezen persoon bij wie de melder een ongewenste omgangsvorm of zijn/haar vermoeden van een misstand in vertrouwen kan neerleggen, als hij/zij deze, om welke reden dan ook, liever niet bij de (direct) leidinggevende kwijt wil. De externe vertrouwenspersoon zorgt voor opvang en kan meedenken voor wat betreft een eventuele melding/indiending klacht en kan hier ook bij ondersteunen. Deze persoon is benoemd met instemming van de GMR.

Waarvoor is de vertrouwenspersoon niet bedoeld?

De vertrouwenspersoon is niet bedoeld voor privéproblemen, arbeidsconflicten, problemen vanwege werkdruk of een reorganisatie. De vertrouwenspersoon kan in deze gevallen wel ruimte bieden voor het verhaal en emotie. Ook hier zal de vertrouwenspersoon keuzemogelijkheden voorstellen en bespreken met de melder zodat deze een passende keuze kan maken.

De externe vertrouwenspersoon is op geen enkele wijze verbonden aan de stichting anders dan als vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon betracht volledige vertrouwelijkheid, tenzij hij/zij in gewetensnood geraakt. De externe vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Is de vertrouwenspersoon van oordeel dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan deze besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Waarbij de externe vertrouwenspersoon het protocol; doorbreken geheimhouding/vertrouwelijkheid vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en/of integriteit van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen, moet aanhouden (zie complete klachtenregeling op de website van Eduquaats).

De externe vertrouwenspersonen voor leerlingen, ouders en overig extern betrokkenen van Eduquaats is:

GGD Weert
Vogelsbleek 10,
6001BE Weert
Email: info.ggd@vrln.nl
Tel: 088-11 911 11

De externe vertrouwenspersoon voor de medewerkers van Eduquaats is:

Mw. Trix Sillen, 't Eiland Mediation & Vertrouwenspersonen
Boven de Wolfskuil 3,
6049 LX Herten/Roermond
Internet: www.heteiland.eu
Email: info@heteiland.eu
Tel: 06 200 06 334

De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs

Voor klachten die vallen onder de hiervoor eerder genoemde categorieën A en B.
Inspectie van het Onderwijs
Postbus 2730
3500 GS. Utrecht
Tel: 0900 111 3 111

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Bij klachten die vallen onder de hiervoor eerder genoemde categorie C.
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191,
3508AD Utrecht
Email: info@onderwijsgeschillen.nl
Tel: 030 28 095 90 voor informatie over de procedure
Tel: 088 60 501 01 voor inhoudelijke vragen

De volledige klachtenregeling vindt u op de website van onze stichting: www.eduquaats.nl