

Klachtenprocedure Oosterwijs

Bij Oosterwijs wordt een positief en veilig schoolklimaat beschouwd als basisvoorwaarde om ontwikkeling mogelijk te maken. Zo'n schoolklimaat valt of staat bij een goede onderlinge verstandhouding en gezamenlijk gedragen omgangsvormen. Daar wordt elke dag hard aan gewerkt. Desondanks kan het zijn dat je niet tevreden bent en je een klacht hebt. Het is wettelijk geregeld dat ouders een klacht kunnen indienen als zij ontevreden zijn over de gang van zaken of over medewerkers van de school. Wij hechten aan een zorgvuldige klachtenafhandeling.

1.1 Wat kun je doen?

Het is aan te bevelen om stappen te zetten in de hieronder gegeven volgorde. Dan zijn alle partijen op het juiste moment betrokken en kan het snelst worden gewerkt naar een oplossing/ afhandeling van uw klacht.

1. De klacht bespreek je in eerste instantie rechtstreeks met de leerkracht/mentor van uw kind. We vertrouwen erop dat in de meeste gevallen de klacht in onderling overleg met de school wordt opgelost.
2. Indien er na gesprekken geen oplossing is gevonden kun je met uw klacht terecht bij de locatielider van de school.
3. Indien dat niet tot een oplossing leidt kun je de vertrouwenspersoon van de school benaderen. Hieronder staat wie dat op welke locatie is.
4. Mocht er dan nog geen oplossing gevonden zijn en blijft de klacht bestaan, dan neem je rechtstreeks contact op met het bestuur. Afhankelijk van de aard van de klacht zal het stichtingsbestuur de klacht zelf afhandelen of doorverwijzen.
5. Indien je klacht naar uw mening onvoldoende wordt afgehandeld kun je de klacht uiteindelijk indienen bij de landelijke klachtencommissie.

1.2 Vertrouwenspersonen

Als leerlingen, ouders of medewerkers op school te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag, dan is de eerste stap om dit bespreekbaar te maken met de betrokkene(n). Als dit om wat voor reden dan ook niet lukt, dan kunnen zowel leerlingen als ouders en medewerkers de vertrouwenspersoon benaderen. De interne vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor zorgen en klachten over grensoverschrijdend en ongewenst gedrag. Onderwerpen waarmee je terecht kunt bij de vertrouwenspersoon zijn bijvoorbeeld: (cyber)pesten, agressie, geweld, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie en radicalisering.

Wat de vertrouwenspersoon doet, is in eerste instantie het verhaal horen en verhelderen. De vertrouwenspersoon kan leerlingen, ouders en medewerkers bij een vervolgtraject desgewenst steunen. De vertrouwenspersoon kan een rol spelen bij de organisatie van de bemiddeling, maar bemiddelt nooit zelf! De interne vertrouwenspersoon kan indien nodig overleggen met de externe vertrouwenspersoon van de GGD.

De inbreng van iedereen die bij de vertrouwenspersoon komt, wordt vertrouwelijk behandeld. Vervolgstappen worden alleen in overleg gezet. Soms twijfelen leerlingen, ouders en medewerkers of de situatie waarmee ze zitten, hoort bij het werkkterrein van de vertrouwenspersoon. Zij kunnen dit altijd bij de vertrouwenspersoon navragen.



Binnen stichting Oosterwijs werken momenteel de volgende vertrouwenspersonen:

- Sterrenkijker Uden en Oss: Rachel Warnier, 06-39313323, r.warnier@desternenkijker.nl
- Sonnewijser route arbeid Oss: Karlijn Menten, 0412-625544, k.menten@sonnewijser.nl
- Sonnewijser route arbeid en route vervolgonderwijs Tiel: Elze Dekker, 0344-761861, e.dekker@sonnewijser.nl
- Sonnewijser route vervolgonderwijs Oss: Kristel Bakker, 0412-626300, k.bakker@sonnewijser.nl

Indien je contact wilt hebben met de vertrouwenspersoon kun je met een van hen contact opnemen. Natuurlijk hoeft dat niet de persoon te zijn die verbonden is aan de eigen locatie.

Onze interne vertrouwenspersonen zijn tevens vertrouwenspersoon integriteit. Medewerkers die worstelen met een integriteitskwestie kunnen contact opnemen met bovenstaande interne vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen integriteit handelen in het belang van de organisatie en zorgen dat de melding bij het bestuur terecht komt zodat actie kan worden ondernomen.

1.3 Externe vertrouwenspersoon

Naast deze interne vertrouwenspersonen is er een externe vertrouwenspersoon. Deze persoon is door het bestuur benoemd en is onafhankelijk van het bestuur en de scholen. De interne vertrouwenspersoon kan indien nodig overleggen met een externe vertrouwenspersoon. Ouders en leerlingen kunnen de externe vertrouwenspersoon ook direct benaderen.

De externe vertrouwenspersoon heeft als belangrijkste taak ouders bij te staan en te adviseren bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Wij hopen natuurlijk van harte dat dergelijke klachten nooit zullen voorkomen.

Voor onze locaties in Oss en Uden kun je contact opnemen met één van de externe vertrouwenspersonen van de GGD Hart voor Brabant. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 088-3686759. E-mail verloopt via het contactformulier www.ggdhvb.nl.

Voor onze locaties in Tiel kun je contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van de GGD Gelderland Zuid op telefoonnummer (088) 144 71 11 of via jeugdgezondheidszorg@ggd gelderlandzuid.nl. Bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08.00-16.30 uur.

Klachten over seksueel misbruik, intimidatie, fysiek en/of psychisch geweld kun je ook melden bij het Centraal meldpunt vertrouwensinspectie van de Inspectie van het Onderwijs: 0900 - 1113111.

1.4 Bestuur

Als een klacht na het contact met de locatiedirecteur onverhoopt niet naar tevredenheid is opgelost, dan kun je de klacht voorleggen bij het bestuur van stichting Oosterwijs. Voorwaarde is dat de locatiedirecteur op de hoogte is. Je kunt het bestuur bij voorkeur bereiken door een mail te sturen naar secretariaat@oosterwijs.nl. We verzoeken je dan om in de onderwerpregel op te nemen dat het gaat om een klacht en om een toelichting te geven op de situatie waar de klacht over gaat. Eventueel is het secretariaat telefonisch bereikbaar op 0412 - 827979.

Het bestuur onderzoekt de klacht middels hoor en wederhoor van de betrokken partijen en maakt hiervan een verslag. Op basis van de verkregen informatie komt het bestuur met een oordeel en neemt vervolgens maatregelen: naar beide partijen, naar één partij of richting de totale schoolorganisatie. Het bestuur



informeert de persoon die de klacht heeft ingediend en de aangeklaagde schriftelijk over het oordeel en de te nemen maatregelen.

1.5 Externe klachtenprocedure

1.5.1 Landelijke Klachten Commissie (LKC)

Een klacht afhandelen op schoolniveau heeft de voorkeur boven het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Als het niet lukt om een klacht op schoolniveau op te lossen – via gesprekken, bemiddeling of de interne procedure – dan rest de formele externe klachtprocedure. Deze verloopt via de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), de Klachtencommissie waarbij het bestuur is aangesloten. In de externe klachtprocedure onderzoeken onafhankelijke deskundigen de klacht door hoor en wederhoor van zowel de klager als de aangeklaagde(n) en eventuele getuigen. De Klachtencommissie behandelt de klacht op een zitting. De Commissie vindt het belangrijk dat partijen aanwezig zijn op de zitting zodat zij hun standpunt kunnen toelichten en vragen van de Commissie kunnen beantwoorden. Het schoolbestuur mag ook aanwezig zijn bij de zitting, maar ontvangt geen persoonlijke uitnodiging van de Commissie.

Ouders of personeelsleden kunnen zich met een klacht melden bij: Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, telefoon 030 - 280 9590, E-mail info@onderwijsgeschillen.nl. Meer informatie kan gevonden worden op www.onderwijsgeschillen.nl

1.5.2 Geschillencommissie passend onderwijs (GPO)

Vanaf 1 augustus 2014 is de geschillencommissie passend onderwijs (GPO) actief voor het po, (v)so en vo gezamenlijk. De commissie richt zich op drie onderwerpen: toelating van leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben, verwijdering van leerlingen en het ontwikkelingsperspectief. Als ouders het niet eens zijn met een beslissing van school op het gebied van een van deze drie onderwerpen, dan kunnen zij het GPO verzoeken om het geschil te behandelen. Het GPO komt binnen tien weken met een advies. Dit advies bevat een oordeel van de commissie over de vraag of het verzoek van ouders gegrond is. Het advies is niet bindend. Het schoolbestuur laat na bestudering van het advies weten aan ouders of en zo ja, welke vervolgacties school zal ondernemen.

1.5.3 Onderwijsconsulent

Voordat ouders naar de Geschillencommissie gaan, kunnen zij als tussenstap een onderwijsconsulent inschakelen. Onderwijsconsulenten bieden kosteloos advies en ondersteuning.

De Onderwijsconsulent zijn bereikbaar via www.onderwijsconsulenten.nl en op 070 - 312 2887

1.6 Meldcode

Sinds 1 juli 2013 zijn bepaalde organisaties, waaronder het onderwijs op grond van de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht om de meldcode te hanteren.

Binnen Oosterwijs maken wij gebruik van de meldcode. Hierin is duidelijk vastgelegd hoe wij op de scholen op zorgvuldige wijze omgaan met de signalen die wijzen op huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De meldcode bevat vijf stappen, die de professionals die vallen onder de wet dienen te volgen. Deze stappen zijn gericht op:

- 1 Het in kaart brengen van de signalen
- 2 Overleg
- 3 Gesprek met de betrokkene(n)
- 4 Weging
- 5 Beslissing



Voor iedere school is duidelijk benoemd wie welke stappen doorlopen en zijn er altijd meerdere personen betrokken bij het wegen van de signalen en het beoordelen van gepaste acties. Als er op school een maatschappelijk werker aan de school is verbonden, is deze altijd betrokken.

Om goed op de hoogte te blijven van de actuele ontwikkeling, volgt de maatschappelijk werker regelmatig bijscholing en worden medewerkers op school van informatie voorzien om signalen te kunnen waarnemen en op de juiste wijze te handelen.

Meer informatie over de werking van de meldcode staat op school beschreven in het begeleidings- en zorgplan voor iedere route.

1.7 Klokkenluidersregeling

De klokkenluidersregeling is op 1 oktober 2022 in werking getreden en staat op de website van Stichting Oosterwijs. Belanghebbenden kunnen de regeling kan op een vertrouwelijke manier raadplegen.

De regeling is van toepassing op alle melders en heeft als doel hen en mensen die een melder bijstaan (zoals een vertrouwenspersoon of vakbondsvertegenwoordiger) en de betrokken derden (bijvoorbeeld een collega of familielid die verbonden is met een melder) zonder gevaar voor hun (rechts)positie de mogelijkheid te bieden een vermoeden van een misstand of informatie over inbreuken op het Unierecht binnen de organisatie te melden.

De regeling is niet bedoeld voor klachten van persoonlijke aard van een melder, ook niet voor kritiek op gemaakte beleidskeuzes of voor gewetensbezwaren. Hiervoor wordt verwezen naar de klachtenregeling van Oosterwijs.

Verder dient de melder die een melding maakt van een vermoeden van een misstand of een inbreuk op het Unierecht niet uit persoonlijk gewin te handelen. De melder die een melding maakt van een misstand of een inbreuk op het Unierecht waar hijzelf bewust aan heeft deelgenomen, is niet gevrijwaard van sancties.