



Klachtenprocedure SAAM

Richtlijn voor leerlingen, ouders, medewerkers en andere betrokkenen

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. SAAM hecht waarde aan een zorgvuldige klachtenafhandeling. We vertrouwen erop dat we klachten in de meeste gevallen in onderling overleg binnen de school kunnen oplossen. Wij nodigen u dan ook uit om bij ontevredenheid de leraar, intern begeleider en/of de schooldirecteur aan te spreken.

Als extra ondersteuning daarbij zijn binnen iedere school van SAAM twee interne contactpersonen/vertrouwenspersonen werkzaam. Bij klachten over ongewenste omgangsvormen op school zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen kinderen, ouders en medewerkers van de school een beroep doen op de ondersteuning van deze contactpersonen. Zij luisteren en geven advies en informatie over mogelijke vervolgstappen en kunnen helpen bij het maken van een stappenplan voor het stoppen van ongewenst gedrag.

Als na het contact met de schoolleiding de klacht naar uw mening onverhoopt niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het voorval voorleggen aan de Collega's van Bestuur van SAAM, Edith van Montfort en Sandra Beuving. Voorwaarde hiervoor is dat de schooldirectie op de hoogte is. U kunt dat doen door een e-mail te sturen aan algemeen@SAAMscholen.nl. We verzoeken u om in de onderwerpregel op te nemen dat het gaat om een klacht.

Voor SAAM zijn ook externe vertrouwenspersonen beschikbaar. Dit zijn onafhankelijke deskundigen, niet in dienst van de stichting. Zij kunnen ingeschakeld worden door iedereen die een relatie heeft met SAAM: ouders, medewerkers, leerlingen, buurtbewoners of samenwerkingspartners. De externe vertrouwenspersoon kan naast het geven van informatie en advies ook optreden als begeleider bij een klachttraject.

SAAM heeft in dit kader afspraken gemaakt met de GGD Hart voor Brabant. Zij zijn tijdens kantooruren te bereiken op: 088-3686759. Indien er sprake is van spoed of van zaken die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag kunt u de GGD bereiken op: 088-3686813.

Klachten die u desondanks onvoldoende vindt opgelost, kunt u voor een objectief onderzoek voorleggen aan de landelijke klachtencommissie. SAAM is daarvoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Dit is een onafhankelijke landelijke klachtencommissie die kennis neemt van de klachten over gedragingen of beslissingen die spelen bij de desbetreffende stichting. De commissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit over de gegrondheid ervan. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over te nemen maatregelen.

De procedure hiervoor vindt u op hun site: www.onderwijsgeschillen.nl

Voor een adequate behandeling moet de klacht binnen een jaar ingediend zijn worden bij de commissie. Het adres van deze commissie is:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Gebouw Woudstede

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

telefoon: 030-2809590

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl



Samenvattend kunt u bij het bespreekbaar maken en oplossen van een klacht de volgende stappen - in genoemde volgorde - nemen, waarbij het inschakelen van de schooldirecteur in alle gevallen uitgangspunt is, gezien diens actieve rol en betrokkenheid in het proces:

Stap 1: bespreekbaar maken met de direct betrokken collega van de school

Stap 2: inschakelen schooldirecteur en / of bouwcoördinator

Stap 3: inroepen ondersteuning van de vertrouwenspersonen binnen de school

Stap 4: inschakelen van het College van Bestuur van SAAM

Stap 5: raadplegen van de externe vertrouwenspersonen

Stap 6: melden van de klacht bij landelijke klachtencommissie

Voor de volledigheid staan hieronder de onafhankelijke geschillen- en klachtencommissies waarbij SAAM aangesloten is:

Aangesloten op grond van de wet:

- Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
- Landelijke Commissie voor geschillen WMS (Wet medezeggenschap op scholen)
- Geschillencommissie passend onderwijs (GPO)

Aangesloten op grond van de cao:

- Commissie van beroep funderend onderwijs (vanuit PO-raad)
- Bezwarencommissie functiewaardering PO
- Geschillencommissie DGO

