**Klachtenregeling El Amal Scholen**

Er kunnen allerlei klachten op een school voorkomen. We gaan ervan uit, dat “gewone” klachten zoveel mogelijk binnen de school worden opgelost. In eerste instantie is de groepsleerkracht de eerst aangewezen persoon om klachten mee te bespreken. Wordt er geen oplossing gevonden of betreft het meer school gebonden klachten, dan kan men contact opnemen met de directie.

Klagers kunnen – op elk gewenst moment – contact opnemen met de contactpersoon van de school. De klachtenregeling en de toelichting liggen op school ter inzage.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding en beoordeling van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Personeel op school heeft de meldplicht op het gebied van seksuele intimidatie, seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag.

Voor de gegevens van de contactpersoon kunt u contact opnemen met de school van uw kind.

**Externe vertrouwenspersoon**

Naast de contactpersoon op schoolniveau, beschikt de organisatie over een externe vertrouwenspersoon. De klagers kunnen de klacht ook neerleggen bij de vertrouwenspersoon extern. De externe vertrouwenspersoon is:

Mevrouw Marjolein Fatehmahomed

Toenzalstraat 11

1363 RJ Almere

Email: [vertrouwenspersoon@elamalscholen.nl](mailto:vertrouwenspersoon@elamalscholen.nl)

**Vertrouwensinspecteur**

Helaas kunnen er zaken voorvallen in het onderwijs die niemand wil. Seksueel, psychisch of fysiek geweld bijvoorbeeld. Het is goed te weten dat u in zulke gevallen terecht kunt bij een van de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs.

Meldpunt vertrouwensinspecteurs: 0900 – 1113111 (algemeen nummer)

**Rechtstreeks uw klacht indienen**

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand hierover een klacht wil indienen. Die mogelijkheid is er. Iemand die wil klagen kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de schoolleiding of het schoolbestuur. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden.

Tevens is de school voor de behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC.

De LKC biedt verschillende mogelijkheden om de klacht te behandelen en op te lossen. Een medewerker van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het schoolbestuur of degene over wie is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot interne klachtbehandeling door het schoolbestuur of de school, mediation of een formele procedure bij de Commissie.

Meer informatie over de mogelijkheden en de procedure bij de LKC vindt u op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediationdesk bereiken via telefoonnummer 030-2809590 of email [mediation@onderwijsgeschillen.nl](mailto:mediation@onderwijsgeschillen.nl).

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Zwarte Woud 2 Utrecht, telefoon 030-2809590. U kunt ook een e-mail sturen naar [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl). Op de website <https://onderwijsgeschillen.nl/> is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

**Beknopte procedure klachtenregeling**

|  |
| --- |
| **Informele klacht**  **↓** |
| **Gesprek met leerkracht**  **Oplossing**  **Nee**  **↓** |
| **Gesprek met directeur**  **Oplossing**  **Nee**  **↓** |
| **Gesprek met bevoegd gezag**  **Oplossing**  **Nee**  **↓** |
| **De meeste klachten verlopen langs de informele weg.** |

|  |
| --- |
| **Formele klacht**  **↓** |
| **Contactpersoon van de school**  **De contactpersoon brengt actief het contact tot stand tussen vertrouwenspersoon en de klager.**  **↓** |
| **Vertrouwenspersoon**  **Onderzoekt of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht.**  **Kan de klager de overweging geven om:**   * **Geen klacht in te dienen** * **Klacht in te dienen bij de klachtencommissie** * **Aangifte te doen bij politie/justitie**   **↓** |
| **De klacht kan nog steeds informeel worden opgelost.** |

|  |
| --- |
| **Klachtencommissie**   * **Klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie** * **Alleen schriftelijke klachten worden behandeld.**   **↓** |
| * **De klachtencommissie deelt aan bevoegd gezag , klager en aangeklaagde mee dat de klacht wordt onderzocht. Ook de directeur van de betrokken school ontvangt bericht.**   **↓** |
| * **De klachtencommissie houdt een hoorzitting binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Kan externe deskundigen inroepen.**   **↓** |
| * **De klachtencommissie heeft vier weken de tijd voor het opstellen van een advies (met een verlengingsmogelijkheid van vier weken)**   **↓** |
| **Uitspraak en afronding** |