



**DEFINITIEVE VERSIE**

**22 januari 2019**

**Evaluatie: jaarlijks**

**Klachtenprocedure**

*Richtlijn voor leerlingen, ouders, medewerkers en andere betrokkenen.*

**Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis.**

**Fluvium openbaar onderwijs hecht waarde aan een zorgvuldige klachtenbehandeling. 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 schoolleiding aan te spreken.**

Als extra ondersteuning daarbij zijn binnen iedere school van Fluvium twee **interne** 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 **interne** vertrouwenspersoon. 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 **interne** vertrouwenspersoon de klacht naar uw mening onverhoopt niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het voorval voorleggen aan het bestuur van Fluvium openbaar onderwijs, Jeroen Goes. Voorwaarde hiervoor is dat de schooldirectie op de hoogte is. U kunt dat doen door een e-mail te sturen aan [j.goes@stichtingfluvium.nl](mailto:j.goes@stichtingfluvium.nl). We verzoeken u om in de onderwerpregel op te nemen dat het gaat om een klacht.

Voor Fluvium 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 Fluvium: ouders, medewerkers, leerlingen, buurtbewoners of samenwerkingspartners. De **externe** vertrouwenspersoon kan naast het geven van informatie en advies ook optreden als begeleider bij een klacht traject.

Fluvium heeft in dit kader afspraken gemaakt met de afdeling Jeugdgezondheidszorg van GGD Gelderland Zuid.

Zij zijn tijdens kantooruren te bereiken op: 088-1447330.

Klachten die u desondanks onvoldoende vindt opgelost, kunt u voor een objectief onderzoek voorleggen aan de landelijke klachtencommissie. Fluvium 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](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Voor een adequate behandeling moet de klacht binnen een jaar ingediend zijn 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](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

**Samenvattend** kunt u bij het bespreekbaar maken en oplossen van een klacht de volgende stappen - bij voorkeur in genoemde volgorde - nemen.

Het is aan te bevelen om bij iedere stap de schoolleiding vooraf of achteraf te informeren. Gezien diens eindverantwoordelijkheid in dit proces.

Stap 1: Bespreekbaar maken met de direct betrokken persoon.

Stap 2: Inroepen van de ondersteuning van de **interne** vertrouwenspersoon van de school

Stap 3: Inschakelen van het bestuur

Stap 4: Raadplegen van de **externe** vertrouwenspersoon

Stap 5: Melden van de klacht bij de landelijke klachtencommissie