

# 14. KLACHTENREGELING

Het Atlas College heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Klachten kunnen worden ingediend door (ex-)leerlingen, ouders/verzorgers/voogden van minderjarige (ex-)leerlingen, personeelsleden, leden van de directie, het bestuur en door personen die op een andere manier verbonden zijn aan het Atlas College. Hieronder volgt een korte samenvatting van de regeling. De volledige regeling ligt ter inzage op de administratie en is via de website van het Atlas College te raadplegen.

## *Klachten over seksuele intimidatie*

Wanneer iemand te maken krijgt met seksuele intimidatie, kan deze voor de eerste opvang en begeleiding terecht bij een van de contactpersonen die op de locatie zijn aangesteld. Als de klager vervolgens een officiële klacht wil indienen, gebeurt dat in eerste instantie bij de locatiedirecteur of het College van Bestuur van het Atlas College. Deze verwijzen de klager echter direct door naar een van de externe vertrouwenspersoon. Als de klager daar prijs op stelt, helpt deze vertrouwenspersoon de klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie en/of bij het doen van aangifte bij politie/justitie. Als dat nodig is, zorgt de vertrouwenspersoon bovendien voor opvang en verwijzing naar deskundige hulp. Bij dit alles kan de klager vanuit de school extra begeleiding krijgen van de contactpersoon van de locatie.

## *Klachten over geweld, agressie, pesten en discriminatie*

Wanneer iemand te maken krijgt met geweld, agressie of discriminatie, kan deze voor de eerste opvang en begeleiding op de locatie terecht bij een van de contactpersonen. Indien vervolgens een klacht wordt ingediend, gebeurt dat bij de aangeklaagde zelf of bij degene die direct leiding geeft aan de aangeklaagde. In deze fase staat het zoeken naar een oplossing van het probleem centraal. Als de klager vervolgens niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht, kan deze zich wenden tot de locatiedirecteur of het College van Bestuur. Deze verwijzen de klager direct door naar de externe vertrouwenspersoon. Als de klager dat wenst, helpt deze vertrouwenspersoon de klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het doen van aangifte bij politie/justitie. Bij dit alles kan de klager vanuit de school extra begeleiding krijgen van de contactpersoon van de locatie.

## **Externe vertrouwenspersoon**

Een externe vertrouwenspersoon heeft vooral een taak in de opvang en hulpverlening. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouders en leerlingen van school bij de behandeling van klachten waarbij er sprake is van machtsmisbruik en heeft tevens een informatieve functie voor medewerkers van de school. Van machtsmisbruik is onder andere sprake in geval van seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld.

De externe vertrouwenspersoon is er alleen voor klachten van ouders/leerlingen tegen medewerkers van een school en bij klachten die ontstaan tussen leerlingen onderling. De externe vertrouwenspersoon (en ook de klachtencommissie) is er niet voor klachten die in de thuissituatie spelen. Indien een medewerker van school advies en begeleiding nodig heeft, dan wordt verwezen naar de arbodienst van de school.

Tevens levert de externe vertrouwenspersoon een bijdrage aan activiteiten gericht op het voorkomen van machtsmisbruik door bijvoorbeeld het geven van voorlichting en door presentaties voor bijvoorbeeld ouders en leerkrachten.

Indien u (ouder, leerling of medewerker van een school) te maken heeft met een klacht aangaande machtsmisbruik kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Deze kijkt hoe de klacht

het beste aangepakt kan worden. In eerste instantie zal er altijd geprobeerd worden een oplossing te zoeken tussen ouders/leerlingen en school. Indien dit niet lukt, kan overwogen worden een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon kan de ouder/leerling eventueel begeleiden bij alle stappen.

Als externe vertrouwenspersoon voor onze school is aangewezen mevrouw T. Geerdes-Maas, werkzaam bij de GGD Hollands Noorden.

#### *Bereikbaarheid*

De externe vertrouwenspersoon kunt u schriftelijk dan wel telefonisch bereiken. U kunt een brief sturen waarin u uw klacht vermeldt. Vergeet hierin a.u.b. niet uw telefoonnummer te noteren, zodat mevrouw Geerdes-Maas u terug kan bellen. De adresgegevens vindt u in de bijlage *Namen en adressen*.

#### *Overige klachten*

Het betreft hier in de meeste gevallen klachten die gaan over 'administratieve zaken' zoals verschil van mening over een cijfer, een bestraffing e.d. Klachten over dergelijke kwesties worden ingediend bij de aangeklaagde of degene die direct leiding geeft aan de aangeklaagde. In deze fase staat het zoeken naar een oplossing voor het probleem centraal. Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht, kan deze zich wenden tot de locatiedirecteur of het College van Bestuur. Deze verwijzen de klager direct door naar de externe vertrouwenspersoon. Als de klager daar prijs op stelt, helpt deze vertrouwenspersoon de klager met het indienen van de klacht bij de klachtencommissie.

#### *Advies klachtencommissie aan het College van Bestuur*

Overeenkomstig het reglement van de LKC adviseert de klachtencommissie het College van Bestuur over de afhandeling van de klacht. Vervolgens doet het College van Bestuur een uitspraak. Deze beslissing wordt door het College van Bestuur niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde en de klager in de gelegenheid gesteld zijn zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing. Vervolgens doet het bestuur een definitieve uitspraak. Tegen dit besluit kan beroep worden aangetekend bij de rechtbank.