

# Klachtenregeling Amstelwijs

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Als ouder kunt u ontevreden zijn over allerlei zaken die de school betreffen. De ervaring leert dat klachten het beste opgelost worden wanneer u als ouder direct contact opneemt met de leerkracht, IB-er of de directeur van de school. Mocht u er toch niet uitkomen of is de klacht dermate ernstig van aard dat u advies daarbij wilt hebben, kunt u de contactpersonen benaderen. Hij/zij luistert naar u en geeft u informatie over mogelijke vervolgstappen en advies. Met nadruk wordt gesteld dat een contactpersoon geen bemiddelaar is, maar een adviseur van de klager. Door de contactpersoon wordt naar de externe vertrouwenspersoon verwezen in geval van klachten over ongewenst gedrag.

Aan iedere school van Amstelwijs zijn twee contactpersonen verbonden, een ouder en een leerkracht. De contactgegevens van de contactpersonen kunt u vinden in de schoolgids van de school. De contactpersonen krijgen jaarlijks nascholing over het bijstaan bij klachten.

Bij klachten van ouders en leerlingen over een schoolsituatie, waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict is iemand in dienst van het bestuur verplicht tot het melden hiervan bij het bestuur. Het bestuur is vervolgens verplicht tot aangifte bij de officier van justitie, omdat mogelijk de veiligheid van meerdere kinderen in het geding is.

Nadat gebleken is dat onderling overleg geen/onvoldoende oplossing biedt, kan ertoe over worden gegaan een formele klacht in te dienen bij Amstelwijs of de Klachtencommissie. Wanneer u een formele klacht volgens de klachtenregeling in wilt dienen, kunt u zich bij laten staan door een externe vertrouwenspersoon.

## **Externe vertrouwenspersoon**

Amstelwijs kent twee externe vertrouwenspersonen: mevrouw J. Welten (eerste vertrouwenspersoon, [j.c.welten@gmail.com](mailto:j.c.welten@gmail.com), 06 47 43 00 01) en de heer H. Heijerman (tweede vertrouwenspersoon). Dit zijn onafhankelijke deskundigen van buiten de school. De externe vertrouwenspersoon kan, naast het geven van advies, met instemming van de klager, nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon begeleidt eventueel de klager indien deze overgaat tot het indienen van een officiële klacht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak van vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Formele klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en ondertekend worden ingediend bij:

**Amstelwijs**

t.a.v. dhr. F. Cornet

Postbus 9159

1180 MD Amstelveen

tel. 020-4262460

of:

Landelijke Klachten Commissie Onderwijs

T.a.v. de secretaris onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Overige contactinformatie

Telefoon: 030 - 280 95 90

Fax: 030 - 280 9591

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

**Vertrouwensinspecteur**

Voor een onafhankelijk advies in geval van pesten en ongewenste intimiteiten, kunt u ook contact opnemen met een vertrouwensinspecteur.

De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer

0900 - 111 3 111

De vertrouwensinspecteur is een aanspreekpunt voor betrokkenen bij scholen. De inspecteur helpt bij het zoeken naar oplossingen, bij het vinden van de juiste weg of bij het doen van aangifte.