



## Klachtenprocedure SAAM\*

SAAM\* wijzer voor kinderen, ouders, collega's 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 met de leraar, intern begeleider en/of schoolleider het goede gesprek aan te gaan. De schoolleider heeft de mogelijkheid een collega vanuit het cluster van scholen in te schakelen als externe blik bij het vinden van een goede oplossing.

### Interne vertrouwenspersonen

Als extra ondersteuning zijn binnen iedere SAAM\*school twee interne vertrouwenspersonen werkzaam. Bij klachten over ongewenste omgangsvormen op school zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen kinderen, ouders en collega's van de school een beroep doen op de ondersteuning van deze vertrouwenspersonen. 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.

### Externe vertrouwenspersoon

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, collega's, kinderen, buurtbewoners of samenwerkingspartners. De externe vertrouwenspersoon kan naast het geven van informatie en advies ook optreden als begeleider bij een klachttraject. De vertrouwenspersonen zijn in dienst van de GGD Hart voor Brabant. Zij zijn tijdens kantooruren te bereiken via: 088-3686759. Indien er sprake is van spoed of van zaken die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag kunt u de GGD bereiken via: 088-3686813.

### Collega van Bestuur

Als na het contact met de schoolleiding de klacht naar uw mening onverhoopt niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan de Collega van Bestuur van SAAM\*: Martijn van Tilburg. Voorwaarde hiervoor is dat de schoolleiding op de hoogte is. U kunt dat doen door een e-mail te sturen aan [algemeen@SAAMscholen.nl](mailto:algemeen@SAAMscholen.nl). We verzoeken u om in de onderwerpregel op te nemen dat het gaat om een klacht en om een toelichting te geven op de situatie waar de klacht over gaat.

In samenspraak met de indiener van de klacht, de schoolleider en de secretaris van SAAM\* wordt bepaald met welke gesprekspartners een overleg wordt gepland om over de klacht en oplossingsrichting in gesprek te gaan. Uitgangspunt van SAAM\* is dat gesprekken met alle betrokkenen gevoerd worden: we praten met, niet over collega's.

### Landelijke klachtencommissie

Klachten die u na de hierboven beschreven stappen onvoldoende vindt opgelost, kunt u voor een objectief onderzoek voorleggen aan een klachtencommissie. SAAM\* is daarvoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Dit is een onafhankelijke landelijke commissie die klachten over gedragingen of beslissingen die spelen bij een onderwijsorganisatie onderzoekt, en adviseert over de gegrondheid ervan. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over te nemen maatregelen. De procedure hiervoor vindt u op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl). De klacht moet binnen een jaar ingediend worden bij de commissie.

Het adres van de 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)



### Stappen

Samenvattend kunt u bij het bespreekbaar maken en oplossen van een klacht de volgende stappen - in genoemde volgorde - nemen, waarbij het inschakelen van de schoolleider in alle gevallen uitgangspunt is:

1	Bespreekbaar maken met de direct betrokken collega van de school
2	Inroepen ondersteuning van de interne of externe vertrouwenspersoon
3	Inschakelen schoolleider en eventueel andere collega's van de school of in het cluster
4	Inschakelen Collega van Bestuur van SAAM*
5	Melden klacht bij landelijke klachtencommissie

Voor de volledigheid staan hieronder de onafhankelijke geschillen- en klachtencommissies vermeld waarbij SAAM\* aangesloten is.

Aangesloten op grond van de wet:

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

Aangesloten op grond van de cao:

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

Op de volgende pagina vindt u een overzicht van welke route te volgen bij welk type klacht. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is te vinden op [onze website](#).

De GMR heeft op 26 september 2022 ingestemd met deze klachtenprocedure.

# Waar moet ik heen met welke klachten?



## pedagogische klachten

### Klachten over:

Maatregelen/ nalatigheid van personeel, schoolleiding, bestuur

Gesprek partijen: leerkracht/oop/ouder



Schoolleiding



Bestuur



Klachtencommissie



## organisatorische klachten

### Klachten over:

Maatregelen/ nalatigheid

Gesprek partijen: leerkracht/oop/ouder



Schoolleiding



Bestuur



Klachtencommissie



## klachten over gedrag

van: leerlingen, personeel, schoolleiding binnen school

(Homo)seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, discriminatie, geweld, pesten

Vertrouwenspersoon en schoolleiding



(Externe) vertrouwenspersoon



Bestuur



Klachtencommissie



## klachten over een vermeend zedendelict

tussen minderjarige leerling en medewerker van de school

Meldplicht voor personeel bij schoolleiding en bestuur

Meldplicht voor interne vertrouwenspersoon bij schoolleiding en bestuur

Meldplicht voor schoolleiding bij bestuur

Geen meldplicht voor externe vertrouwenspersoon bij bestuur

Bestuur voert overleg met vertrouwensinspecteur

Aangifte (verplicht) bij politie/justitie

Klachtencommissie (parallelonderzoek)



## klachten in de privé-situatie

- misbruik,
- mishandeling,
- verwaarlozing,
- (oorlog)trauma,
- asiel, ...

Leerkracht/mentor

Intern begeleider In samenwerking met Veilig Thuis/ schoolarts/bureau Jeugdzorg

Schoolleiding in samenwerking met intern begeleider eventueel in oudergesprek zorg uitspreken over leerling



Melding bij politie

Melding bij Veilig Thuis vanuit de school

Derdelijns-hulpverlening

