



Mogelijkheden om klachten in te dienen / meldingen te doen

Klachtenprocedure Stichting Allure

De scholen van Stichting Allure willen goed onderwijs bieden aan uw kind en een veilige werkplek zijn voor leerlingen, hun ouders/verzorgers en de medewerkers. Onze professionals krijgen de ruimte om dit te organiseren in samenwerking met u, andere collega's en externen. Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op onderling vertrouwen en communicatie. Waar mensen werken, kunnen misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Als de communicatie misloopt of het vertrouwen is beschadigd, moet u de mogelijkheid hebben om dit kenbaar te maken via een melding of een klacht.

Stichting Allure beschikt daarom over een 'Klachtenregeling'. Daarin staat uitgebreid beschreven hoe er binnen onze organisatie met klachten wordt omgegaan. Ten behoeve van deze website kiezen wij voor een verkorte versie. Daarom treft u hier praktische informatie aan over de procedure als u een melding wilt doen of een klacht in wilt dienen over iets wat te maken heeft met de school of met Allure als onderwijsorganisatie. We maken daarbij onderscheid in twee soorten klachten:

- algemene klachten
- klachten op het gebied van veiligheid

De functionarissen die u kunt inschakelen, nemen uw klacht / melding altijd serieus en denken mee richting een oplossing. Zij horen aan, adviseren of verwijzen door. Dat is hun rol en verantwoordelijkheid. U houdt altijd zelf de regie over het proces, immers de functionarissen kunnen de klacht of melding niet zelf overnemen. De Klachtenregeling (die we overigens in 2025 gaan actualiseren) kunt u opvragen bij de school of bij het bestuurskantoor van Allure.

Preventie, bewustwording en informatievoorziening

De klachtenprocedure geeft ouders/verzorgers en medewerkers de gelegenheid zaken in te brengen waar zij mee zitten of tegenaan lopen. De procedure hiervoor moet laagdrempelig en duidelijk zijn. Verder moet duidelijk zijn wat ieders rol en verantwoordelijkheid is. Het is immers voor iedereen beter om een vervelende of een (mogelijk) onveilige situatie aan te pakken als die nog beheersbaar is. Daarom is Stichting Allure een samenwerking aangegaan met PuntUit! (www.puntuit.nl). Deze organisatie biedt tools die zich richten op preventie en bewustwording. Meermalen per jaar zullen ouders/verzorgers en medewerkers informatie ontvangen over veiligheid op school. Het is belangrijk het goede gesprek over veiligheid op school regelmatig met elkaar te voeren.

Algemene klachten

Bent u niet tevreden of heeft u vragen over het onderwijs zoals dat door de school aan uw kind wordt gegeven? Is er sprake van een misverstand met een leerkracht? Is er iets anders waar u niet tevreden over bent? Dan wendt u zich allereerst tot **de leerkracht** van uw kind. In de regel leidt een goed gesprek tot een oplossing. Is dit niet het geval, dan kunt u contact opnemen met **de directeur** van de school. Bent u daarna van mening dat uw situatie niet is opgelost of niet correct is afgehandeld, dan kunt u terecht bij de **bestuurder van Stichting Allure**.

De contactgegevens van de bestuurder:

Telefonisch: 0229 - 357230

Email: info@stichtingallure.nl

In het geval de klacht volgens u niet is opgelost, kunt u contact opnemen met de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**. Voor de procedure verwijzen wij u naar www.onderwijsgeschillen.nl.

De contactgegevens om nadere informatie te verkrijgen:

Telefonisch: 030-280 95 90 (tussen 09.00-12.00 en 13.00-16.30 uur)

e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Klachten of meldingen op het gebied van veiligheid

Als er sprake is van een (mogelijk) onveilige situatie, dan kunt u ook terecht bij andere functionarissen. Mocht u of uw kind zich niet veilig voelen op school? Of is er anderszins sprake van een situatie van agressie, geweld, seksuele intimidatie, seksueel misbruik, pesten of discriminatie? Dan is er sprake van een klacht of melding op het gebied van veiligheid. In die situatie kunt u zich ook wenden tot de **interne vertrouwenspersoon / contactpersoon** van de school.

Interne vertrouwenspersoon / contactpersoon

De interne vertrouwenspersoon / contactpersoon is een personeelslid van de school. Deze functionaris is aanspreekpunt voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers die een klacht hebben of iets willen melden over veiligheid. De interne vertrouwenspersoon werkt strikt vertrouwelijk en zal dus alleen met uw toestemming informatie delen. Deze functionaris biedt een luisterend oor en kan adviezen geven voor een vervolgstap. Ook kan er doorverwijzing plaatsvinden naar bijvoorbeeld de **externe vertrouwenspersoon**, de LKC of een andere instantie. Voor alle duidelijkheid: uw klacht of melding moet gaan over zaken die verband houden met de school. De contactgegevens treft u aan in de schoolgids.

Externe vertrouwenspersoon

Een **externe vertrouwenspersoon** is iemand die volledig buiten de school en Allure staat. Deze professional hoort uw verhaal aan en kan adviezen geven of doorverwijzen. Ook deze functionaris werkt strikt vertrouwelijk. Verder is de externe vertrouwenspersoon een sparringpartner voor de interne vertrouwenspersonen. Uiteraard geldt ook hier: uw klacht of melding moet gaan over zaken die verband houden met de school.

De organisatie die voor Allure de functie van Externe Vertrouwenspersoon invult is **PuntUit!**
De contactgegevens:

Telefonisch tussen 09.00 - 21.00 uur: 023-2010219

Whatsapp (24/7): idem 023-2010219

Email: info@praatuit.nl

Direct zelf een (telefonische) afspraak inplannen via www.puntuit.nl

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

In verreweg de meeste gevallen kan een klacht of melding in goed overleg op school- of bestuursniveau worden opgelost, al dan niet met hulp van de interne- en / of de externe vertrouwenspersoon. Als die oplossing er volgens u niet is, dan kunt u uw klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie (LKC)** in Utrecht. Voor de procedure verwijzen wij u naar www.onderwijsgeschillen.nl.

De contactgegevens om nadere informatie te verkrijgen:

Telefonisch: 030-280 95 90 (tussen 09.00-12.00 en 13.00-16.30 uur)

e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Samenvattend: de keuzes die u heeft in de procedure

Bij een **algemene klacht / melding** is er binnen Allure een vaste procedure. U klopt altijd eerst aan bij de leerkracht, vervolgens bij de directeur en daarna bij de bestuurder. Toch is er een uitzondering op deze volgorde. U heeft tussentijds de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de LKC. Deze commissie kan de klacht in behandeling nemen. Maar het kan ook dat u wordt terugverwezen naar de schoolorganisatie. Dit is het geval als de commissie van mening is dat uw klacht op dat niveau het beste kan worden opgepakt.

Bij een **klacht / melding op het gebied van veiligheid** heeft u keuzevrijheid. U maakt zelf een inschatting bij wie u het beste terecht kunt. Daarbij kunt u kiezen voor de leerkracht maar ook meteen voor de externe vertrouwenspersoon of de LKC. Ook hier geldt: u kunt worden terugverwezen naar de schoolorganisatie of naar een andere functionaris.