

Klachtenprocedure

Onze ervaring leert dat bijna alle klachten op deze manier naar tevredenheid van alle partijen behandeld kunnen worden. Mocht het zo zijn dat de klager niet akkoord gaat met de afhandeling dan bestaat de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een externe klachtencommissie. Het NUOVO is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC) voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs. De officiële klachtenregeling, die is voorgeschreven door de overheid, is door het bestuur met instemming van de MR vastgesteld.

Officiële klachtenprocedure

Voor de officiële klachtenprocedure verwijzen wij naar de website van Stichting NUOVO (www.nuovo.eu) waar onder de publicaties onder andere de klachtenprocedure te vinden is. Mocht u geen mogelijkheid hebben tot internet kunt u deze klachtenregeling opvragen op school. Tevens staat de klachtenregeling op de website van het NUOVO onder publicaties.

Als de klacht gaat over ongewenst gedrag van iemand die aan onze school verbonden is, dan kan worden gerekend op ondersteuning van de contactpersoon.

Contactpersoon

De contactpersoon informeert, begeleidt en ondersteunt een klager als deze een klacht heeft over ongewenst gedrag van een leerling of medewerker. Zoals: seksuele intimidatie, geweld, discriminatie en racisme. *Voor alle andere klachten neemt u contact op met de mentor of teamleider.*

In het geval van seksuele intimidatie zal de contactpersoon van de school de klager in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon die aan de school verbonden is. De contactpersonen van het Via Nova College zijn André van Vondelen en Wil van Elk. Zij zijn bereikbaar via het algemene nummer van de school of per mail: avondelen@vianovacollege.nl of welk@vianovacollege.nl.

Vertrouwensinspecteur

Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
- lichamelijk geweld;
- grove pesterijen;
- extremisme en radicalisering.

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief). Vanuit het buitenland kunt u bellen naar +31(0)306706001.

Klachtenpad

Klachtenpad Via Nova College				
Klachten over school-organisatorische maatregelen	Klachten over onderwijskundige maatregelen	Klachten over ongewenst gedrag van leerlingen en medewerkers	Klachten over	klachten over of problemen in de privésituatie
roosters, gebouw, inventaris, onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden	straffen, belonen, beoordelingen, -methoden	seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, geweld	vermeend zedendelict door medewerker met minderjarige leerling	depressiviteit, anorexia, suicide, overlijden, scheiding, ruzies, -verwaarlozing, - mishandeling
	docent		de persoon die een zedendelict vermoedt, heeft meldplicht bij het bestuur	mentor
mentor	mentor			teamleider
teamleider	teamleider			leerlingbegeleider
		contactpersoon		zorgadviesteam
		vertrouwensinspecteur		Schoolmaatschappelijk werk / GGD
				externe hulp/melding bij AMK
directeur	directeur	directeur	meldplicht bij bestuur	
bestuur	bestuur	bestuur	vertrouwensinspecteur	
klachtencommissie	klachtencommissie	klachtencommissie	aangifte	