

## KLACHTENREGELING

voor de omgang met vragen, problemen, zorgen en klachten



*Vragen, problemen, zorgen en klachten kunnen in elke school ontstaan over de meest uiteenlopende zaken. Zij kunnen zich voordoen in alle mogelijke combinaties van leerlingen, personeelsleden en ouders. Het is belangrijk dat diegene die met een probleem rondloopt, dit zo snel mogelijk meldt. Hiertoe is deze handleiding opgesteld.*

Wij onderscheiden een binnenschoolse - en buitenschoolse procedure:

**A. binnenschools:** vragen, problemen en (meestal mondelinge) klachten die intern behandeld worden.

**B. buitenschools:** de klachtencommissie van de Vereniging Bijzondere Scholen (VBS). Deze treedt in werking

- na de binnenschoolse procedure
- zonder de binnenschoolse procedure doorlopen te hebben. Dit gebeurt in een ernstige of moeilijk bespreekbare situatie

### A. De binnenschoolse procedure

1. Eerste aanspreekpunt: de klassenleerkracht/mentor. In geval van pedagogische problemen, omgangsproblemen, praktische vragen, enz..

2. Tweede aanspreekpunt: Al naar gelang de aard van de klacht:

- voor onderwijszaken: de teamleider,
- voor personeelszaken: het verantwoordelijke lid van de schoolleiding,
- voor praktische zaken en leerlingzaken: het verantwoordelijke lid van de schoolleiding.

3. Derde aanspreekpunt: de rector/schoolleider. Als de problemen blijven bestaan.

4. Blijft het probleem onopgelost, dan komt het bij de bestuurder van de Stichting Vrijescholen Zuidwest Nederland. Deze gaat na of bij de behandeling van het probleem/de klacht alles is gedaan om een oplossing te vinden.

5. Als ook dit niet tot oplossing leidt, is er de mogelijkheid om een officiële, schriftelijke klacht in te dienen bij de Klachtencommissie van de VBS. Daaraan gaat een verwijzing vooraf naar de externe vertrouwenspersoon van de Stichting Vrijescholen Zuidwest Nederland, de heer M. Oltheten. Deze kan begeleiden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie. (Zie verder bij B).

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn verkrijgbaar bij het secretariaat van de school.

### B. De buitenschoolse procedure

De bestuurder verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon van de Stichting Vrijescholen Zuidwest Nederland, de heer M. Oltheten. Deze begeleidt de klager in de buitenschoolse behandeling van de klacht door de landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, die werkt volgens de "Regeling landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs".

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/download/Regeling%20Landelijke%20Klachtencommissie%20voor%20het%20Algemeen%20Bijzonder%20Onderwijs.pdf>

De landelijke klachtencommissie is bereikbaar via postbus 95572, 2509 CN Den Haag, 070 - 331 52 44, [lkc@vbs.nl](mailto:lkc@vbs.nl)

NB In het geval van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag kan men zich wenden tot de interne vertrouwenspersoon. Elke school heeft twee interne vertrouwenspersonen. De contactgegevens van hen zijn te vinden in het jaarboekje van de school