



Interne klachtenprocedure

<i>Besluitvormingstraject</i>	
Geactualiseerd	6 juni 2018
College van Bestuur	Vastgesteld 3 december 2018
GMR	Ingestemd 11 november 2018

Interne klachtenprocedure Stichting Klasse

Voor u ligt de interne klachtenprocedure van Stichting Klasse. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan de klager een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie of het bevoegd gezag van Stichting Klasse (artikel 6 Klachtenregeling Onderwijsgeschillen Stichting Klasse).

De interne klachtenprocedure Stichting Klasse beschrijft de behandeling van een klacht die is ingediend bij het bevoegd gezag van Stichting Klasse. In deze procedure wordt waar nodig verwezen naar de Klachtenregeling Onderwijsgeschillen Stichting Klasse.

In deze klachtenprocedure wordt onder een klager verstaan: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.

I. De procedure

1. Klacht indienen

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de voorzitter van het College van Bestuur van Stichting Klasse en de volgende gegevens te bevatten:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
- c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- e. de dagtekening.

2. Klacht registreren

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister op het bestuurskantoor. Per klacht worden, indien van toepassing, de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister:

- registratienummer klacht
- gegevens klager (naam, adres, telefoonnummer, e-mail)
- omschrijving van de klacht
- datum van binnenkomst
- kopie bevestigingsbrief
- gespreksverslagen
- schriftelijke correspondentie
- relevante documenten
- beslissing
- datum afsluiten van de klacht

3. Bevestigingsbrief

De klager krijgt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Deze ontvangstbevestiging wordt binnen drie werkdagen verzonden. In de ontvangst bevestiging wordt informatie verstrekt over:

1. de interne klachtenprocedure
2. de aanwezigheid van een externe vertrouwenspersoon en de aansluiting bij een landelijke klachtencommissie
3. en de uitnodiging voor een gesprek (binnen 10 werkdagen).

4. Hoor en wederhoor

De klacht wordt behandeld volgens het principe van hoor en wederhoor. De beoordelaar dient zowel de klager als de beklaagde te horen. Na beide partijen gehoord te hebben wordt een helder en duidelijk standpunt geformuleerd op basis van de verzamelde gegevens.

5. Schriftelijke communicatie besluit

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan de klager en in afschrift aan de beklaagde medegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. In deze brief wordt ook aangegeven tot welke instantie de klager zich kan wenden indien hij/zij het oneens is met de beslissing.

II. De externe vertrouwenspersoon

1. Wanneer de klager zich beperkt voelt om het onderwerp met de direct leidinggevende of de voorzitter van het College van Bestuur te bespreken, kan contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag beschikt over één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Binnen Stichting Klasse is dat mevrouw K. van den Heuvel, rechtstreeks te bereiken via 06-4089 4202. Zij is ook te bereiken via Kwadraad Maatschappelijk Werk, telefoon 0889004000. Nadat de klager de klacht heeft gemeld, wordt hij of zij binnen twee werkdagen teruggebeld.
3. Meer informatie over de externe vertrouwenspersoon is te vinden in de Klachtenregeling Onderwijsgeschillen Stichting Klasse. Deze is te vinden op de website, www.stichtingklasse.nl.

III. De landelijke klachtencommissie

Er is een onafhankelijke landelijke klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Stichting Klasse heeft zich daartoe, na hierover instemming te hebben verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapraad, aangesloten bij de

Landelijke klachtencommissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (lgc-lkc)

Gebouw "Woudstede", Zwarte Woud 2

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

Tel: (030) 280 95 90

Fax: (030) 280 95 91

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Internet: www.onderwijsgeschillen.nl

Meer informatie over de werkwijze van de landelijke klachtencommissie is te vinden in de Klachtenregeling Onderwijsgeschillen Stichting Klasse, www.stichtingklasse.nl.