



Willem  
de Zwijger  
school  
christelijk  
basisonderwijs

Klachtenregeling

November 2017

Olga van den Born

Martijn van Ackooij

## Inhoudsopgave

Klachtenregeling Willem de Zwijgerschool .....	2
Probleem of klacht.....	2
Formele klachtenprocedure .....	2
Route .....	3
Sexueel misbruik/sexuele intimidatie: meld- en aangifteplicht .....	3
Adres geschillencommissie .....	3

## Klachtenregeling Willem de Zwijgerschool

Hoe goed ook iedereen zijn best doet binnen de school, het kan natuurlijk wel eens voorkomen dat u een probleem heeft met de gang van zaken.

Deze klachtenregeling stelt ouders, leerlingen en personeel in staat om klachten over de gang van zaken in een school aan de orde te stellen. Er zijn verschillende klachten: van onderwijskundige aard, organisatorische aard of over ongewenst gedrag, zoals agressie, geweld, racisme, discriminatie, pesten, seksueel overschrijdend gedrag

### Probleem of klacht.

Uitgangspunt van de regeling is dat klachten in eerste instantie onderling worden opgelost. Daarvoor zijn binnen onze school verschillende mogelijkheden.

Ervaart u een probleem, dan ligt het voor de hand om het probleem eerst met het direct betrokken teamlid te bespreken. Meestal zal dit de groepsleerkracht zijn. Leidt dit contact met betrokkene niet tot het gewenste resultaat, dan is het nodig een nieuwe stap te zetten. Meestal zal dat een gesprek met de directie zijn.

### Formele klachtenprocedure

Komt u er ook met de schoolleiding niet uit, dan kunt uw klacht voorleggen aan het schoolbestuur of direct aan de klachtencommissie.

De school volgt hiervoor de model-klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs.

Binnen de school zijn *contactpersonen* beschikbaar, die als leerkracht of ouder betrokken zijn bij de school. Zij zijn het aanspreekpunt binnen de school voor ieder die een klacht wil indienen. Zij bemiddelen niet zelf, maar verwijzen de klager naar de vertrouwenspersoon of naar de onafhankelijke klachtencommissie.

De *vertrouwenspersoon* is een onafhankelijk, extern persoon. De vertrouwenspersoon gaat bij een ingediende klacht eerst na of het mogelijk is door bemiddeling een oplossing te bereiken of dat er aanleiding is om formeel een klacht in te dienen. Als dit laatste het geval is, begeleidt de vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure. De vertrouwenspersoon bekijkt samen met u welke stappen er verder kunnen worden gezet.

De school heeft geen eigen *klachtencommissie*, maar heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie van de Besturenraad te Voorburg. Deze commissie zal aan het schoolbestuur een oordeel geven over de het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

Uiteindelijk beslist het schoolbestuur of hij het oordeel van de klachtencommissie deelt en of hij op grond van dat oordeel maatregelen neemt.

### Route

Over welk onderwerp uw klacht ook gaat, de gewenste route verloopt als volgt:

Gesprek met leerkracht



Vindt u samen geen oplossing: Gesprek met leerkracht



Vindt u samen geen oplossing: Gesprek met de coördinator



Vindt u samen geen oplossing: Gesprek met de directie



Vindt u samen geen oplossing: Gesprek met de interne contactpersoon



Vindt u samen geen oplossing: gesprek met de vertrouwenspersoon of een klacht bij bestuur



Vindt u samen geen oplossing: klacht bij de landelijke Geschillencommissie

### Sexueel misbruik/sexuele intimidatie: meld- en aangifteplicht

Er is aparte regelgeving gericht op de bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie.

Volgens de wet moet ieder personeelslid dat op enigerlei wijze kennis draagt van een vermoeden van een seksueel misdrijf jegens een minderjarige leerling, gepleegd door iemand die met taken t.b.v de school is belast, hier direct melding van maken aan het bestuur. Het bestuur meldt dit direct aan de vertrouwensinspecteur.

De vertrouwensinspecteur geeft advies en biedt bijstand en begeleiding bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte.

Namen contactpersonen en vertrouwenspersoon: Zie de schoolgids voor de actuele namen en adressen.

### Adres geschillencommissie

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs

**Postbus 82324**

**2508 EH Den Haag**

**070 386 1697**