

## Klachtenregeling

Voor alle scholen van de Willibrord Stichting is een klachtenregeling van kracht voor iedereen die deel uitmaakt van de scholengemeenschap. De scholengemeenschap is niet alleen leerkracht, directie en ander personeel maar ook ouders, leerlingen, vrijwilligers, etc. De bedoeling van die regeling is ervoor te zorgen, dat eventuele klachten op een zorgvuldige wijze worden behandeld. Dat is in het belang van de rechtstreeks betrokken personen, maar werkt ook door in de scholengemeenschap als geheel.

Een klacht kan gaan over een gedraging, een beslissing of het juist niet nemen van een beslissing door een ander, die ook deel uitmaakt van de scholengemeenschap. Als er een probleem of geschil is ontstaan, moet natuurlijk in beginsel worden geprobeerd dat op te lossen door rechtstreeks overleg tussen de betrokkenen.

Vindt de betrokkene dat het probleem niet naar behoren is behandeld of dat een oplossing niet tot de gewenste resultaten leidt, dan kan een volgende stap worden gezet. Er kan dan contact worden opgenomen met de directeur.

Deze bepaalt vervolgens welke stappen genomen moeten worden om tot een voor beide partijen acceptabel resultaat te kunnen komen. Daarbij kan worden gedacht aan de mogelijkheid van bemiddeling of overleg met het bestuur.

### **De verschillende stappen van de klachtenprocedure:**

- U kunt uw klacht bespreken met de rechtstreeks betrokkenen (bv leerkracht, mentor).
- Als dit geen oplossing brengt, kunt u (mondeling) contact opnemen met de directeur of – in geval van persoonlijke problemen of problemen in de thuissituatie – met de zorgcoördinator of de contactpersoon seksuele intimidatie.
- Leidt dit ook niet tot een oplossing, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de directeur.
- Hebben deze stappen nog geen oplossing opgeleverd, dan is er nog de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de externe vertrouwenspersonen.

De weg naar externe vertrouwenspersonen is als volgt:

- naar de site van de Willibrord stichting: [www.pcouwillibrord.nl](http://www.pcouwillibrord.nl)
  - naar organisatie
  - naar Klachtenregeling
  - naar externe vertrouwenspersoon
- Mevr. A. (Any) Wiersma - [ijgenweizer@gmail.com](mailto:ijgenweizer@gmail.com)  
Mevr. D. (Dorine) Gerritsma – [dorinegerritsma@hotmail.com](mailto:dorinegerritsma@hotmail.com)

Als klachten via bovenstaande procedure niet voldoende behandeld (kunnen) worden, kunt u zich wenden tot de landelijke klachtencommissie\*\*. De Willibrord Stichting neemt na uitspraak van de landelijke klachtencommissie passende maatregelen.

Het kan echter zijn dat de persoon die met de klacht zit, de schoolleiding er niet bij wil of durft te betrekken. In zo'n geval kan contact worden opgenomen met de ondersteuningscoördinator van de school, of in geval van seksuele intimidatie met de contactpersoon seksuele intimidatie (zie Protocol seksuele intimidatie, pagina 20).

De contactpersoon zal na overleg zo nodig verwijzen naar een externe contactpersoon\*. De externe contactpersoon is niet verbonden aan de school of het schoolbestuur.

De contactpersonen hebben een geheimhoudingsplicht behalve tegenover politie, bestuur en klachtencommissie. De externe contactpersoon kan ook helpen bij het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie.

De betrokkene kan ook zelfstandig een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie\*\*. In geval van het vermoeden van een zedendelict hebben alle medewerkers een wettelijke meldplicht en heeft de school een aangifteplicht.

### **Meer informatie**

Voor vragen over onderwijs belt u met Postbus 51, 0800-8051 (gratis) of gaat u naar [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

U kunt ook bellen met 0800-5010 (gratis), het informatie- en adviesnummer voor ouders met vragen over het onderwijs, zoals rechten en plichten of wet- en regelgeving. Het nummer is bereikbaar op schooldagen tussen 10.00 en 15.00 uur. Of u kunt de website [www.50tien.nl](http://www.50tien.nl) raadplegen.

Ook kunt u contact opnemen met de Inspectie voor het onderwijs, [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl). Voor klachten over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig fysiek of geestelijk geweld, discriminatie, onverdraagzaamheid of extremisme kunt u ook het centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs 0900-1113111 (lokaal tarief) bellen.

\* Extern vertrouwenspersoon: Achmea Vitale

\*\*Landelijke Klachtencommissie: Bezuidenhoutseweg 225, 2594 AL Den Haag - Tel. 070 - 3315211