

## Klachtenregeling

### 1. Inleiding

Wanneer er klachten van ouders of personeelsleden zijn behoren deze op een goede en gestructureerde manier te worden behandeld. Daarin voorziet de interne klachtenprocedure.

### 2. Doelstelling

Alle klachten van personeelsleden en ouders worden correct afgehandeld.

### 3. Uitgangspunten

3.1 Als ouders of personeelsleden een klacht hebben, behoren zij dat als eerste aan te kaarten binnen de eigen school.

3.2 Als de gesprekken op schoolniveau niet naar tevredenheid verlopen, kan de klager een schriftelijke klacht indienen.

### 4. Beleidsuitspraken

Klachtenafhandeling op stichtingsniveau:

4.1 Alleen schriftelijke en ondertekende klachten worden in behandeling genomen. Klagers kunnen voorafgaand aan een formele klacht eerst een gesprek aanvragen met de directeur Personeelszaken of Onderwijs & Identiteit.

4.2 In de klacht behoort te worden opgenomen dat eerst op schoolniveau naar een oplossing is gezocht.

4.3 Klagers kunnen zich laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon. De gegevens van deze persoon staan in de schoolgids vermeld.

4.4 Klachten van ouders worden door de directeur Onderwijs & Identiteit behandeld.

4.5 Klachten van personeelsleden worden door de directeur Personeelszaken behandeld.

4.6 Van alle gesprekken worden schriftelijke verslagen gemaakt, die door de betreffende partijen worden ondertekend.

4.7 De klacht wordt behandeld vanuit het principe hoor en wederhoor, d.w.z. dat alle partijen worden gehoord.

4.8 Hierna wordt op grond van het horen een conclusie geformuleerd, waarin staat of de klacht gegrond is. Indien aan de orde zal naast de conclusie ook een advies gegeven worden. De conclusie en het schriftelijk advies worden voorgelegd aan beide partijen.

4.9 Op grond van deze bespreking wordt eventueel een verder traject afgesproken.

- 4.10 Indien noodzakelijk zal op grond van de conclusies en het eventuele advies het CvB een besluit nemen met betrekking tot de ingediende klacht.
- 4.11 Klagers kunnen na ontvangst van de conclusie en het advies in beroep gaan bij het CvB.
- 4.12 Het CvB neemt dit beroep binnen vier weken in behandeling, komt tot een uitspraak en brengt partijen daarvan schriftelijk op de hoogte.
- 4.13 Mocht een der partijen zich niet kunnen vinden in de conclusies, het advies en/of het besluit, dan staat de weg open naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).