



Klachtenregeling

Klachtenprocedure

Stichting Wonderwijs

Voor leerlingen, ouders, medewerkers & andere
betrokkenen

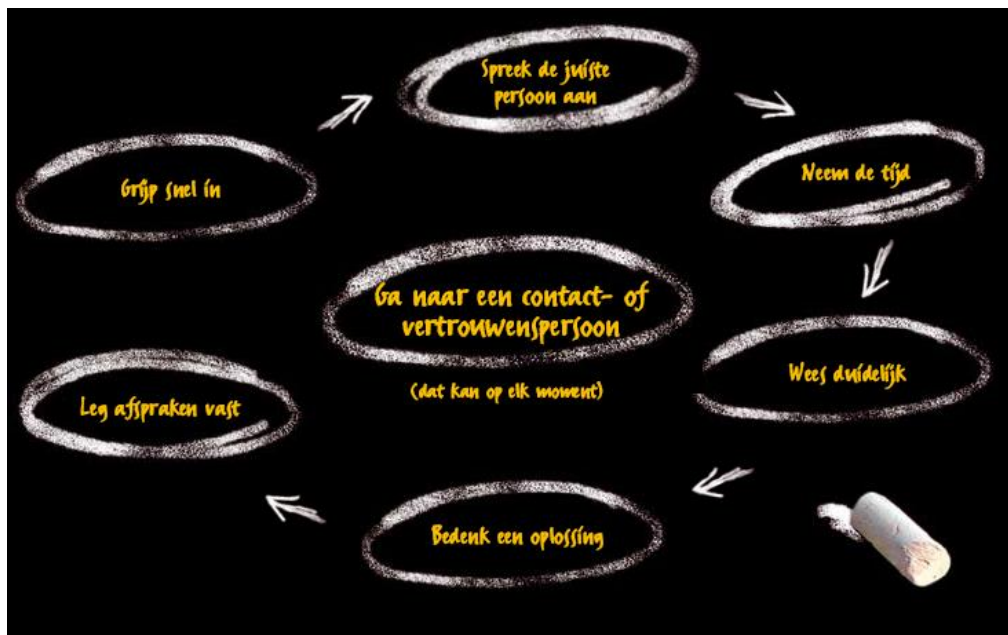


versie	4
Goedgekeurd directieoverleg	6-6-2019
Goedgekeurd GMR	
Goedgekeurd RvT	
Goedgekeurd CvB	20-05-2019
bestand	20190417 klachtenregeling concept
Bestand datum laatst opgeslagen	20190417



Inhoudsopgave

1	Klachtenprocedure Stichting Wonderwijs	4
1.1	Adresgegevens	6
1.2	Bijlage: voorbeeldtekst schoolgids of website	8





1 Klachtenprocedure Stichting Wonderwijs

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis en kunnen klachten ontstaan. Stichting Wonderwijs hecht waarde aan een zorgvuldige klachtenafhandeling. We vertrouwen erop dat we klachten in de meeste gevallen in onderling overleg binnen de school kunnen oplossen. Wij nodigen je dan ook uit om bij ontevredenheid de betrokken leerkracht, intern begeleider bouwcoördinator of schooldirecteur aan te spreken.

Interne contactpersoon

Bij iedere school van Stichting Wonderwijs zijn één of twee interne contactpersonen werkzaam, zij kunnen je opvangen en ook adviseren waar en bij wie je met je klacht terecht kunt. Contactgegevens staan op de website en in de schoolgids.

Aanspreekpunt pesten

Wanneer je een klacht over pesten hebt, kun je dit melden bij de leerkracht van je kind, of je kunt contact opnemen met het aanspreekpunt pesten, elke school heeft een medewerker die belast is met deze taak. De naam en contactgegevens staan op de website van elke school. Deze medewerker zal ervoor zorgen dat je klacht in behandeling wordt genomen.

Anti pest coördinator

Bij de scholen hebben we ook enkele anti pest coördinatoren.

Deze medewerkers hebben verschillende taken, o.a. zullen zij n.a.v. de klachten en meldingen van pesten samen met het team kijken hoe daarop te acteren. Ook kunnen zij leerkrachten adviseren hoe deze pesten binnen de klas kunnen aanpakken, stellen het beleid bij omtrent sociale veiligheid en houden de trends bij inzake o.a. methodieken.

De contactgegevens van de anti pest coördinatoren staan ook op de website van de school.

Externe vertrouwenspersoon

Stichting Wonderwijs heeft ervoor gekozen om een externe deskundige in te schakelen wanneer ouders een beroep willen doen op een luisterend oor, ondersteuning, begeleiding en advies wanneer er een klacht is.

Wanneer het een klacht betreft over een medewerker, kan de school je ook wijzen op deze vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon is een onafhankelijke deskundige, niet in dienst van de stichting. Deze kan ingeschakeld worden door iedereen die een relatie heeft met Wonderwijs: ouders, medewerkers, leerlingen, buurtbewoners of samenwerkingspartners. De externe vertrouwenspersoon kan naast het geven van informatie en advies ook optreden als begeleider bij een klachttraject. Voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon verwijzen wij je naar paragraaf 1.1.

Als na het contact met de schoolleiding de klacht naar jouw mening onverhoopt niet naar tevredenheid is opgelost, kun je het voorval voorleggen aan het College van Bestuur van Wonderwijs (bestuur@wonderwijs.nl / 0481-350003). Voorwaarde is dat de schooldirectie op de hoogte is.



Klachten die je desondanks onvoldoende opgelost vindt, kun je voor een objectief onderzoek voorleggen aan de klachtencommissie. In dat geval kun je aan de externe vertrouwenspersoon vragen om advies te geven en eventueel te begeleiden.

Tot eind 2019 zijn we nog aangesloten bij twee klachtencommissies (dit in verband met opzegtermijn en dubbele kosten).

Vanaf 1 januari 2020 zijn alle scholen van Wonderwijs aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie te Utrecht.

Beide commissies zijn onafhankelijke landelijke klachtencommissies die kennis nemen van de klachten over gedragingen of beslissingen die spelen bij de desbetreffende stichting. De commissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit over de gegrondheid ervan. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over te nemen maatregelen.

Wonderwijs is voor de voormalige scholen van SKO Batavorum aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) te Den Haag.

Voor een adequate behandeling moet de klacht binnen een jaar ingediend zijn bij de commissie. Het adres van deze commissie is:



Stichting GCBO
Postbus 82324
2508 EH DEN HAAG
www.gcbo.nl
info@gcbo.nl
telefoon: 070-3861697

[Klik hier voor de voorbeeld klachtenregeling](#) van deze commissie.

Wonderwijs is voor de voormalige scholen van StisamO aangesloten bij



Postbus 85191
3508 AD Utrecht
T: +31 30 2809 590
F: +31 30 2809 591
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

[Klik hier voor de klachtenregeling](#) van deze commissie.

In bijlage 1 vind je een voorbeeldtekst voor in de schoolgids of op de website.



Samenvattend kun je bij het bespreekbaar maken en oplossen van een klacht de volgende stappen – in genoemde volgorde – nemen, waarbij het inschakelen van de schooldirecteur in alle gevallen uitgangspunt is, gezien diens actieve rol en betrokkenheid in het proces:

- Stap 1: bespreekbaar maken met de direct betrokkene(n) van de school;
 - Stap 2: als je er met de direct betrokkene niet uitkomt, kun je je tot de interne contactpersoon van de school wenden;
 - Stap 3: wanneer de klacht nog niet tot tevredenheid is opgelost, kun je deze met de directeur van de school bespreken
 - Stap 4: inschakelen van het College van Bestuur van Wonderwijs;
 - Stap 5: raadplegen van de externe vertrouwenspersoon;
 - Stap 6: melden van de klacht bij GCBO of LKC.
- In alle gevallen kun je een beroep doen op de ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon.



1.1 Adresgegevens

Externe Vertrouwenspersoon
Mw. Sonja Tettero
Sonja@vertrouwenszaken.nl
06-24676470



GESCHILLEN
COMMISSIES
BIJZONDER
ONDERWIJS

Stichting GCBO
Postbus 82324
2508 EH DEN HAAG
www.gcbo.nl
info@gcbo.nl
telefoon: 070-3861697



Onderwijsgeschillen

Postbus 85191
3508 AD Utrecht
T: +31 30 2809 590
F: +31 30 2809 591
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl



1.2 Bijlage: voorbeeldtekst schoolgids of website

Voorbeeldtekst schoolgids

Klachtenregeling

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor de school is een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien op onze website. Iemand die wil klagen kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de schoolleiding of het schoolbestuur. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden. De school is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: "de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)". Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het schoolbestuur of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

- **Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van school of bestuur)**

Als de LKC denkt dat een klacht snel op school(bestuurs)niveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en het schoolbestuur - de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

- **Route 2: Mediation**

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan worden in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: mediation bij de LKC)

- **Route 3: Formele procedure**

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan bij het schoolbestuur of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan je daarbij behulpzaam zijn als je dat wenst. Deze vertrouwenspersoon is Sonja Tettero. Zij is bereikbaar via Sonja@vertrouwenszaken.nl of 06-24676470. Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. Je kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kun je contact opnemen met de Mediatiedesk van Onderwijsgeschillen. Je kunt de Mediatiedesk bereiken via



telefoonnummer 030-2809590 of email mediation@onderwijsgeschillen.nl De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590, fax 030-2809591. Je kunt ook e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

N.B. Voor de scholen van voormalig SKO Batavorum moet in voorkomende gevallen de info van LKC worden vervangen door die van GCBO.