

**Voorblad documentbeheersysteem
kwaliteit Stichting Klasse**



Type document	Waardering stakeholders		
Titel	(Interne) klachtenprocedure Stichting Klasse		
Korte beschrijving	De interne procedure binnen Stichting Klasse die beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend en wordt behandeld		
Status	Definitief 200613		
Geaccordeerd door	Wie	Ja/nee	Datum
	TO		
	Bestuur		
	Algemeen directeur	Ja	20 juni 2013
	(G)MR		
	Directeurenberaad		
	Themagroep		
	Accountant		
Auteur/contactpersoon	B. de Hoop		

(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 men een beroep doen op deze klachtenprocedure.

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 schooldirecteur dan wel de algemeen directeur van Stichting Klasse en de volgende gegevens te bevatten: persoonsgegevens van de klager, aard/omschrijving van de klacht, handtekening van de klager en vermelding van de datum.

2. Klacht registreren

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister op school dan wel 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 wordt schriftelijk geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen via een standaard bevestigingsbrief. Deze bevestiging wordt binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen verstuurd. In de bevestigingsbrief wordt uitleg gegeven over:

1. Toelichting interne klachtenprocedure
2. Wijzen op de aanwezigheid van een externe vertrouwenspersoon en de aansluiting bij een landelijke klachtencommissie

3. 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 schooldirecteur of de algemeen directeur te bespreken, kan contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Binnen Stichting Klasse zijn twee externe vertrouwenspersonen actief:
 - *In de regio Woerden kunnen mensen bellen met Careyn, 0346-581413. Nadat de klager de klacht heeft gemeld, wordt hij of zij binnen twee werkdagen teruggebeld.*
 - *In de regio Bodegraven-Reeuwijk, Waddinxveen en Gouda kunnen mensen bellen met de GGD Hollands Midden, 088-3083100. Nadat de klager de klacht heeft gemeld wordt hij of zij binnen twee werkdagen teruggebeld door één van de twee externe vertrouwenspersonen, mevrouw P. Kruse of mevrouw M. Jillissen.*
3. Meer informatie over de externe vertrouwenspersoon is te vinden in de Klachtenregeling Stichting Klasse. Deze is te vinden op de website, www.stichtingklasse.nl.

III. De landelijke klachtencommissie

1. Er is een 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
2. Meer informatie over de werkwijze van de landelijke klachtencommissie is te vinden in de Klachtenregeling Stichting Klasse. Deze is te vinden op de website, www.stichtingklasse.nl.