

**Inleiding**

Op KC Wilhelmina doen we ons uiterste best om een veilige en prettige omgeving te bieden voor onze leerlingen, ouders en medewerkers. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent of een probleem ervaart. We lossen problemen het liefst in goed onderling overleg op. Lukt dat niet? Dan leest u in deze klachtenregeling welke stappen u kunt zetten.

**Stap 1: In gesprek met de betrokkene (De interne route)**

- **De leerkracht/medewerker:** Heeft u een klacht of probleem? Bespreek dit dan eerst met degene die het probleem heeft veroorzaakt. Vaak lost een open gesprek al veel op.
- **De directie:** Komt u er samen niet uit, of is de stap naar de betrokkene te groot? Dan kunt u het probleem voorleggen aan de directie van de school.

**Stap 2: Hulp en advies (De vertrouwenspersonen)**

Als u er intern niet uitkomt, kunt u het probleem bespreken met een contact- of vertrouwenspersoon.

- **De interne contactpersoon:** Onze school heeft een interne contactpersoon. Deze persoon luistert naar uw verhaal en bewaakt of uw klacht procedureel juist wordt behandeld. De contactpersoon bemiddelt zelf niet tussen u en de aangeklaagde, maar verwijst u indien nodig door naar de externe vertrouwenspersoon.
- **De externe vertrouwenspersoon:** Dit is een onafhankelijke deskundige van buiten de school. Deze persoon kan nagaan of de klacht via bemiddeling kan worden opgelost. Ook kan de vertrouwenspersoon u informeren over instanties die kunnen helpen en u begeleiden bij verdere stappen. Alles wat u met de vertrouwenspersoon bespreekt, is strikt vertrouwelijk.
  - *Huidige externe vertrouwenspersoon:* Leo Savelkouls, tel: 0492-523225.

**Stap 3: Een formele klacht indienen (De externe route)**

Als interne gesprekken en bemiddeling niet tot een oplossing leiden, kunt u een formele klacht indienen bij het bevoegd gezag (het bestuur van SNOW) of bij de klachtencommissie.

- **Behandeling door het bevoegd gezag:** Het bestuur kan besluiten de klacht zelf af te handelen. U hoort dan welke stappen er gezet worden. Leidt dit niet tot een oplossing, of neemt het bestuur de klacht niet zelf in behandeling, dan kunt u terecht bij de externe klachtencommissie.

- **Landelijke Klachtencommissie (GCBO):** SNOW is voor de onafhankelijke behandeling van klachten aangesloten bij de landelijke Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).
  - Website en reglement: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).

**Hoe dien ik een formele klacht in?** Een formele klacht moet uiterlijk binnen één jaar na het voorval worden ingediend. Het klaagschrift moet schriftelijk zijn en bevat ten minste:

- Uw naam en adres.
- De naam van degene over wie u klaagt en de naam van de school.
- Een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.
- Kopieën van eventuele bewijsstukken.
- De dagtekening (datum en handtekening).

### **Afhandeling en Besluitvorming**

Heeft u een klacht ingediend bij de GCBO? Dan brengt de commissie na onderzoek een advies uit aan het bevoegd gezag.

- Binnen vier weken na ontvangst van dit advies laat het bevoegd gezag u schriftelijk en gemotiveerd weten of de klacht gegrond is en of er maatregelen worden genomen.
- Deze termijn kan één keer met maximaal vier weken worden verlengd.
- Voordat het bestuur een besluit neemt, krijgt de verweerder altijd de kans om zich te verweren.

### **Overige bepalingen**

- **Bekendmaking:** Om ervoor te zorgen dat iedereen de route kent, wordt deze klachtenregeling en de contactgegevens van de (vertrouwens)personen gepubliceerd in de schoolgids en op de website van de school.
- **Medezeggenschapsraad (MR):** Het bestuur informeert de MR altijd over het oordeel van de klachtencommissie indien een klacht gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die daaruit volgen.