



Leidraad Klachtenprocedure Zeister Vrije School

- De basis van deze leidraad is Klachtenprocedure zoals deze in het Informatieboekje 2009-2010 is opgenomen. Deze procedure is vastgelegd in het model van de Klachtenregeling van de Vereniging Bijzondere Scholen (VBS). Deze ligt ter inzage bij het Secretariaat.
- De klachtenprocedure geldt voor alle belanghebbenden: ouders, leerlingen en medewerkers.
- Een klacht is omschreven als: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het nemen van de beslissingen door diegene over wie de klacht gaat.
- Vanuit de Medezeggenschapsraad wordt geadviseerd om een klacht, voordat deze aanhangig wordt gemaakt, zover mogelijk te omschrijven met drie begrippen:
 1. de **Situatie** waarin de reden tot de klacht plaatsvond of plaatsvindt,
 2. het **Gedrag** of de beslissing dan wel het nalaten daarvan door diegene waarover de klacht gaat.
 3. het **Gevolg** dat het gedrag of de beslissing voor de belanghebbende (klager) heeft.

Door deze drie begrippen te gebruiken kan de klacht op een heldere wijze worden omschreven en zodoende ook in de Klachtenprocedure op een transparante manier worden behandeld. Het doel van deze procedure is om tot een oplossingsrichting te komen die door alle belanghebbenden kan worden gedragen.

Heironder een samenvatting van drie opeenvolgende stappen in de klachtenprocedure:

1. In eerste instantie kan er voor de ouders een gesprek met de klassenleerkracht plaatsvinden over Situatie, Gedrag en Gevolg van de klacht. Hierbij wordt naar een oplossingsrichting gestreefd die door alle belanghebbenden kan worden gedragen.
2. Voor problemen die het functioneren van een medewerker of het beleid van de school betreffen kan voor de belanghebbende een gesprek met de Schoolleider plaatsvinden over Situatie, Gedrag en Gevolg van de klacht. Hierbij wordt naar een oplossingsrichting gestreefd die door alle belanghebbenden kan worden gedragen. De belanghebbende of de Schoolleider kan hierbij het advies van de Medezeggenschapsraad inwinnen. De Medezeggenschapsraad zal in alle gevallen over de uitkomst van de behandeling van de klacht worden geïnformeerd.

3. Bij ernstige problemen waarvoor de bovenstaande punten I en II geen oplossingrichting hebben gevonden, of voor problemen van vertrouwelijke aard die een gesprek met leerkracht of Schoolleider verhinderen, kan de belanghebbende zich voor een gesprek over Situatie, Gedrag en Gevolg van de klacht wenden tot de **Vertrouwenspersoon** van de school. De vertrouwenspersoon zal kunnen adviseren om tot een oplossingrichting te komen die door alle belanghebbenden kan worden gedragen. Mocht Situatie, Gedrag en Gevolg van de klacht van dien aard zijn dat de vertrouwenspersoon niet tot een oplossingsrichting kan adviseren, dan zal hij de klacht voorleggen aan de Medezeggenschapsraad en het Bestuur van de School ter verdere behandeling conform de procedure zoals deze in de Klachtenregeling is vastgelegd.