

# Klachtenregeling

In het kader van de uitwerking van de klachtenregeling heeft het bestuur van de stichting Voila Leusden e.o. twee externe vertrouwenscontactpersonen benoemd en voert een proactief beleid betreffende preventie machtsmisbruik en het omgaan met klachten op haar scholen.

Het betreft de formele klachten op het gebied van:

(Seksuele) intimidatie, Pesten, Mishandeling, Onheuse bejegening, Inbreuk op de privacy  
Didactische aanpak, Pedagogische aanpak en Organisatorische aanpak

Het bestuur wil hiermee voldoen aan haar wettelijke verplichting betreffende de klachtenregeling. Daarenboven wil het bestuur met een goede uitwerking van de klachtenregeling bijdragen aan de verhoging van de kwaliteit van het pedagogisch klimaat op haar scholen. De school moet te allen tijde een veilige plaats zijn voor leerlingen, ouders en leraren.

Het bestuur staat een proactief en preventief beleid voor op haar scholen als het gaat om het voorkomen van machtsmisbruik en het naar tevredenheid afhandelen van klachten voor de betrokkenen.

## Interne contactpersoon

Op iedere school is minimaal één interne contactpersoon aanwezig.

De taken van de interne contactpersoon zijn:

- a. De belangen behartigen van de klager of de aangeklaagde. Ook hier geldt net als bij de externe vertrouwenscontactpersonen dat een collega interne vertrouwenscontactpersoon van een andere school of locatie de belangen kan behartigen van de aangeklaagde, als deze laatste daar prijs op stelt.
- b. De eerste opvang verzorgen wanneer er een klacht wordt ingebracht.
- c. Verwijzen naar de externe vertrouwenscontactpersonen.
- d. Meldplicht naar het bestuur wanneer er sprake is van een vermoeden van seksuele intimidatie.
- e. Informatie en voorlichting geven.
- f. Initiatieven nemen in preventieactiviteiten en deze in- en doorvoeren. Dit in overleg met de externe vertrouwenscontactpersonen en de directie. Evaluatie van deze activiteiten.
- g. Overleggen met collegae, directie, ouders, externe vertrouwenscontactpersonen en derden. (Met inachtneming van geheimhoudingsregels).
- h. Bemiddelen (behalve in het geval van seksuele intimidatie waarbij de klacht gericht is op een collega; in dat geval wordt er gemeld bij het bestuur en wordt een externe vertrouwenscontactpersoon ingeschakeld. Het bestuur meldt bij de vertrouwensinspecteur en overlegt over de bestuurlijke noodzakelijke maatregelen en het wel/geen doen van aangifte bij justitie/politie).
- i. Het doen van hoor en wederhoor als dat geëigend is. (niet in gevallen van seksuele intimidatie)
- j. Verwijzen naar hulpverlenende instanties.
- k. Zitting nemen in een crisisteam wanneer dit aan de orde is om de belangen van de klager, dan wel aangeklaagde te bewaken en te behartigen.
- l. Het bijhouden van een logboek waarin de activiteiten worden vermeld die voortkomen uit de taak van de interne contactpersoon.  
(Het logboek wordt door de vertrouwenscontactpersonen aangereikt en toegelicht. Elk jaar worden de gegevens bij de vertrouwenscontactpersonen ingeleverd. Deze verwerken de informatie in het jaarverslag voor het bevoegd gezag).

## Klachtenprocedure

Overall waar gewerkt wordt zijn wel eens misverstanden en worden fouten gemaakt. Graag zijn we snel op de hoogte van eventuele problemen. In eerste instantie kunt u contact met de groepsleerkracht zoeken, ook wanneer u met haar of hem een verschil van mening heeft. Wanneer u er samen niet uitkomt, kan de directeur worden ingeschakeld. Hij is ook

aanspreekpunt voor algemene zaken. Wanneer u vindt dat de klacht onzorgvuldig wordt behandeld, dan kunt u met uw klacht bij het schoolbestuur terecht.

De externe contactpersonen van het bestuur zijn Harry Kelderman en Marjon ter Heggeler. Zij zijn te bereiken via de CED Groep:

Postbus 8639

3009 AP Rotterdam

Telefoon: 010-4071599

E-mail: [evp@cedgroep.nl](mailto:evp@cedgroep.nl)

Mocht dit uiteindelijk ook niet tot het door u gewenste resultaat leiden, dan kunt u naar de landelijke klachtencommissie stappen waar de vereniging zich bij aangesloten heeft.

Het adres van deze Landelijke Klachtencommissie is:

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

telefoon 030 – 2809590.