

## Klachtenregeling

### Klachtenregeling

Hieronder vindt u de algemene toelichting op de klachtenregeling van SPO WIJ de Venen. De volledige regeling kunt u vinden op de website van [SPO WIJ de Venen](#).

### Inleiding

Met deze regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen. Dat is goed voor alle betrokkenen, ook voor de school. Het klachtrecht heeft een signaalfunctie: het college van bestuur en de school ontvangen signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de opvang en de goede gang van zaken.

### Een klacht indienen?

Het is de bedoeling dat klachten over de gang van zaken op een school tussen leerlingen, ouders/verzorgers, personeel en alle overige betrokken personen in eerste instantie tussen alle betrokkenen, op schoolniveau worden opgelost. De meeste klachten worden overigens op die manier naar tevredenheid afgehandeld. Als u er op de school met de medewerker en met de directeur niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het college van bestuur. In elke fase kan de interne contactpersoon van de school of de externe (onafhankelijke) vertrouwenspersoon geraadpleegd worden.

Mocht dit ook niet naar wens zijn of is de klacht tegen het college van bestuur gericht, dan kunt u de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Klachten kunnen betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, het toepassen van strafmaatregelen, het beoordelen van leerlingen, de inrichting van de organisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan. Deze klachten dienen langs die lijn worden te afgehandeld. Zo kan een klacht m.b.t. schorsen en verwijderen niet via de Klachtenregeling worden ingediend.

Op de website van [SPO WIJ de Venen](#) vindt u de volledige klachtenregeling en een weergave van de te nemen stappen. Tevens kunt u kijken naar de bijlage Koninklijke Route waarin de verschillende soorten klachten worden beschreven.

### Een luisterend oor en ondersteuning

U kunt tijdens de procedure, wanneer u ondersteuning nodig hebt een beroep doen op anderen: op schoolniveau is dat de interne contactpersoon. Hij/zij kent de school goed en is goed op de hoogte van de klachtenprocedure. Hij/zij kan adviseren over de te nemen stappen.

Ook kunt u een onafhankelijk advies inwinnen en ondersteund worden door een externe vertrouwenspersoon. Hij/zij kan u adviseren over de te nemen stappen en staat u bij in het voorbereiden of voeren van gesprekken.

### Namen en adressen

#### College van bestuur

College van Bestuur SPO WIJ de Venen

Henry Dunantweg 30

2024 NR Alphen aan den Rijn

[secretariaat@wijdevenen.nl](mailto:secretariaat@wijdevenen.nl)

### **Interne contactpersoon**

Op onze locatie zijn dat Evelien Grandia, Evelyn Vis en Willemieke Kolman, te bereiken via het ouderportaal.

### **Externe Vertrouwenspersoon**

GGD Hollands Midden, secretariaat Jeugdgezondheidszorg.

T: 088 - 308 33 42

E: [externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl)

W: [www.ggdhm.nl](http://www.ggdhm.nl)

### **Landelijke Klachtencommissie**

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T: 070-3861697

E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

W: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

### **Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs**

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](http://www.vertrouwensinspecteurs.nl) via 0900-1113111.

Website: [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)