



Vrije School Amersfoort

Klachten reglement

Naam document : Klachten reglement VSA

Auteur : N. Schieman

Evaluatie: juni 2024

Waarheen met een probleem?

Vragen, problemen, zorgen en klachten kunnen in elke school ontstaan over de meest uiteenlopende zaken. Zij kunnen zich voordoen in alle mogelijke combinaties tussen leerlingen, personeelsleden en ouders.

Het is belangrijk dat diegene die met een probleem rondloopt, dit zo snel mogelijk meldt. Hiertoe is deze klachtenprocedure opgesteld.

Wij onderscheiden een binnenschoolse- en buitenschoolse klachtenprocedure:

- A. Binnen schools:** vragen, problemen en (meestal mondelinge) klachten, die intern behandeld worden.
- B. Buitenschoolse:** de klachtencommissie van de Vereniging Bijzonder Scholen (VBS). Deze treedt in werking:
 - a. Na de binnen schoolse procedure;
 - b. Zonder de binnen schoolse procedure doorlopen te hebben. Dit kan in geval van een situatie die niet eerst intern besproken kan worden.

Uitwerking van situatie A. De binnen schoolse procedure

1. Eerste aanspreekpunt: gesprek aangaan met de **klassenleerkracht**. In geval van pedagogische problemen, omgangsproblemen, praktische vragen, enzovoorts.
2. Tweede aanspreekpunt: gesprek aan gaan met de **schoolleider**. Als de problemen met de klassenleerkracht niet naar tevredenheid zijn opgelost kan u terecht bij de schoolleider.
3. Blijft het probleem onopgelost, dan kan contact opgenomen worden met het **bestuur** van de Vrije School Amersfoort (VSA). Bestuur is bereikbaar via de administratie: info@vrijeschoolamersfoort.nl. Het bestuur gaat na of bij de behandeling van het probleem/de klacht alles is gedaan om tot een goede oplossing te komen.
4. Als ook dit niet tot oplossing leidt is er de mogelijkheid om een officiële, schriftelijke klacht in te dienen (Zie verder B). Het is, zoals ook beschreven staat onder B. -b, niet noodzakelijk om eerst de interne procedure te doorlopen; het verdient wel de voorkeur.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon Bij de verschillende stappen in de klachtenprocedure, gaan we ervan uit dat de communicatie helder is en dat de intenties zuiver zijn, maar dat er verschil van inzicht is. Soms is dit is niet het geval of wordt het niet zo ervaren. Als het moeilijk is om een probleem uit te spreken, kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon. Bijvoorbeeld als er sprake is van normoverschrijdend gedrag of gedrag dat als intimiderend wordt ervaren. Onder ongewenst gedrag verstaan we: intimidatie/bedreiging, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, pesterijen, discriminatie en agressie. De vertrouwenspersoon biedt hulp, opvang en advies en kan nagaan of er een oplossing in de informele sfeer mogelijk is. De vertrouwenspersoon bevindt zich buiten school; een gesprek met de vertrouwenspersoon is altijd vertrouwelijk. Na een analyse van het probleem kan hij ook verwijzen en helpen bij het bewan-delen van binnen- en buitenschoolse procedures. De vertrouwenspersoon voor



onze school is Marleen Versteegen-Verschoor, telefoon 0631745764, e-mail: de.reis.marleen@gmail.com

Uitwerking van situatie B. De buitenschoolse procedure

Buitenschools: wanneer de binnen schoolse procedure geen oplossing heeft gebracht of bij een situatie die niet intern besproken kan worden, wordt de klacht extern behandeld. De school is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs. Meer informatie hierover vindt u op de website: '[Regeling landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs](#)'.

U kunt dan een officiële, schriftelijke klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, waarbij onze school is aangesloten.
Contactgegevens: Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) Postbus 82324, 2508 EH Den Haag. Telefoon 070 - 3861697/06 13528911 E-mail: info@gcbo.nl, Website: www.gcbo.nl