

## Klachtenprocedure in het kort.

### Mogelijke betrokkenen bij een klacht:

#### Interne vertrouwenspersoon (school):

- vraagt na of leerkracht, dan wel IB/ DR bekend is met de klacht
- vraagt na of verwijzing naar externe vertrouwenspersoon wenselijk is en ondersteunt hierbij indien nodig
- namen staan in de schoolgids met mailadres en werkdagen

#### Externe vertrouwenspersoon (neutraal):

- acteert los van het bestuur en ondersteunt de klager bij 'klachtrecht'
- altijd vertrouwelijk
- klankbord bij klacht
- mag bemiddelen als dat gewenst wordt
- indien nodig overleggen met Shares Service Centre (SSC) en/ of de klachtenfunctionaris (KF)
- escaleert naar de klachtenfunctionaris indien nodig
- namen staan op de website van DeBasisFluvius onder de klachtenprocedure

#### Klachtenfunctionaris (namens bestuur):

- vraagt na of verwijzing naar externe vertrouwenspersoon wenselijk is
- acteert vanuit het bestuur
- doet hoor- en wederhoor
- indien nodig overleggen met klachtenbemiddelingscommissie/ Shared Service Centre (staf)
- informeert, overlegt met en/ of escaleert naar de bestuurder indien nodig, bv zorg om functioneren
- namen staan op de website van DeBasisFluvius onder de klachtenprocedure

### Te nemen stappen bij klacht:

1. Klacht bespreken met de leerkracht
2. Klacht bespreken met IB-er en/ of directeur
3. Klacht bespreken met **interne vertrouwenspersoon** van de school (deze doet altijd de check of stap 1 en 2 zijn gedaan).
4. Interne vertrouwenspersoon, mag sparren met en/ of verwijst door naar:
  - 4a. **externe vertrouwenspersoon** (ondersteunt klager)
  - 4b. **klachtenfunctionaris** (doet hoor- en wederhoor, acteert vanuit het bestuur en informeert en/ of escaleert naar de bestuurder indien nodig).
5. Klacht melden bij de **Landelijke Klachtencommissie (LKC)**

*Wanneer ouders direct contact opnemen met bestuur (ze bellen naar het Onderwijshuis), dan worden zij altijd doorverwezen naar klachtenfunctionaris.*