



## **Klachtenregeling SILFO**

*Niet tevreden? Een klacht? Wij staan open voor het gesprek!*

### **1. Algemene informatie**

#### **1.1 Inleiding**

Ondanks alle goede bedoelingen kan het voorkomen dat een leerling, ouder/verzorger, medewerker of vrijwilliger niet tevreden is over een situatie op school. Blijf nooit met een klacht of ontevreden gevoel rondlopen, maar praat erover. In dit document staan de te doorlopen stappen op een rij.

#### **1.2 Wat is een klacht?**

We onderscheiden informele- en formele klachten:

Informele klachten zijn meldingen van gevoelens van onvrede die u in eerste instantie bespreekt met de direct betrokkene en/of mentor/coach. De betrokkenen zoeken samen naar een passende oplossing. Komt u er samen niet uit, dan worden de teamleider, (opleidings)directeur en eventueel de bestuurder – het bevoegd gezag van de school – betrokken bij het gesprek (zie hiervoor het stappenplan in hoofdstuk 2).

Indien de 'klager' niet tevreden is over de manier waarop de informele klacht binnen school is behandeld, kan de 'klager' een formele klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Een formele klacht is het schriftelijk benoemen van een situatie op school die in het belang van een veilige leef-, leer- en werkomgeving verandering behoeft. Een klacht kan betrekking hebben op gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. Een klacht over discriminerend gedrag en agressie valt hier ook onder. Formele klachten worden geregistreerd.

#### **1.3 Hoe gaan wij om met klachten?**

In de meeste gevallen worden klachten over de dagelijkse gang van zaken tussen leerlingen, ouders, medewerkers en schoolleiding mondeling afgehandeld. De meeste klachten worden opgelost door met elkaar het gesprek aan te gaan. Zie hiervoor het stappenplan in Hoofdstuk 2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De reden hiervoor is dat de aangeklaagde zich niet tegen anonieme klachten kan verweren.

Betreft de klacht een eindexamensituatie van de leerling dan kunt u zich in eerste instantie richten tot de examencommissie. In tweede instantie kan de kandidaat tegen de beslissing van de (opleidings)directeur van de school in beroep gaan bij de commissie van beroep. Meer informatie over het instellen van beroep is te vinden in het examenreglement.

Betreft de klacht een situatie rond bevordering naar aanleiding van het eindrapport van de leerling dan wordt de situatie besproken in de revisievergadering op school.

#### **1.4 Vertrouwenspersonen**

Op elke school zijn er zowel interne als externe vertrouwenspersonen voor medewerkers en leerlingen aanwezig. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en kan u eventueel begeleiden bij het bespreekbaar maken van een klacht en adviseren bij de verdere afhandeling. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen tijdens gesprekken en meedenken over de oplossing van uw klacht. De contactgegevens zijn te vinden in de Schoolgids (voor leerlingen en ouders) of op intranet (voor medewerkers).

## **2. De te doorlopen stappen op een rij voor leerlingen en ouders**

### **Stap 1: u meldt uw klacht bij een betrokken medewerker**

U maakt uw klacht kenbaar aan een betrokken medewerker en/of uw aanspreekpunt (bijvoorbeeld mentor of coach van de leerling). Door in gesprek te gaan met elkaar over het gevoel van onvrede of het ontstane probleem, kunt u proberen om samen tot een oplossing te komen.

### **Stap 2: u klopt aan bij de leidinggevende van de betrokken medewerker**

Is uw klacht niet opgelost, ben u niet tevreden over de oplossing dan kunt u de leidinggevende van de betrokken medewerker benaderen. Indien de medewerker (stap 1) de klacht niet zelf kan oplossen, zal deze ook de leidinggevende inschakelen.

### **Stap 3: u benadert de verantwoordelijke van de school**

Is naar uw mening uw klacht na het gesprek met de leidinggevende (stap 2) niet of onvoldoende opgelost (stap 1) dan kunt u terecht bij de (opleidings)directeur van de school. Vermeld in een e-mail duidelijk uw naam, adresgegevens en telefoonnummer, de inhoud van de klacht, tegen wie de klacht gericht is, welke acties u heeft ondernomen om tot een oplossing te komen en wat er volgens u moet gebeuren om de klacht op te lossen. De naam van de (opleidings)directeur kunt u vinden in de Schoolgids. U ontvangt binnen drie werkdagen een reactie.

### **Stap 4: u benadert het College van Bestuur**

Wanneer een klacht niet opgelost kan worden of naar uw mening niet naar tevredenheid is opgelost op het niveau van de school, dan kunt u met uw klacht terecht bij het College van Bestuur van SILFO. Vermeld in een email aan [bestuur@silfo.nl](mailto:bestuur@silfo.nl) duidelijk uw naam, adresgegevens en telefoonnummer, de inhoud van de klacht, tegen wie de klacht gericht is, welke acties u heeft ondernomen om tot een oplossing te komen en wat er volgens u moet gebeuren om de klacht op te lossen. U ontvangt binnen drie werkdagen een reactie.

## **3. De externe klachtencommissie**

Als de klacht naar het oordeel van de klager na het doorlopen van de genoemde stappen in Hoofdstuk 2 niet juist of onzorgvuldig is afgehandeld, kan de klager de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Indien naar het oordeel van de externe klachtencommissie blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag (College van Bestuur) aan de orde te stellen of te behandelen, verklaart de externe klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk en zendt de klacht toe aan het bevoegd gezag van de school, met het verzoek op het niveau van de school of het bevoegd gezag tot een oplossing te komen.

### ***Wilt u een klacht indien bij de externe klachtencommissie?***

Stuur dan een e-mail aan [okc@orionnxt.nl](mailto:okc@orionnxt.nl). Vermeld in het bericht duidelijk uw naam, adresgegevens en telefoonnummer, de inhoud van de klacht, tegen wie de klacht gericht is, welke acties u heeft ondernomen om tot een oplossing te komen en wat er volgens u moet gebeuren om de klacht op te lossen. Voor meer informatie: [https://orionnxt.nl/over-orion/button-popup/ORION Klachten Commissie \(OKC\)](https://orionnxt.nl/over-orion/button-popup/ORION_Klachten_Commissie_(OKC)).