



# Klachtenprocedure

STICHTING ONDERWIJS AAN ZIEKE KINDEREN TE AMSTERDAM

2019

Als er klachten zijn met betrekking tot ons huisonderwijs, bijv. over de aanmeldprocedure, over een docent of over de coördinator van de Stichting Onderwijs aan Zieke Kinderen, zullen deze in eerste instantie in goed overleg tussen leerling, ouders, docent, coördinator en zo nodig de contactpersoon van de school worden opgelost of afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling van een klacht die gemeld wordt bij de coördinator niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een klachtenprocedure gestart worden.

Wij gaan er van uit dat betrokkenen bij onze stichting klachten en verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de docent en, indien nodig, de coördinator. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen.

Zowel de docenten als het bestuur spannen zich in om een veilig klimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de stichting te creëren. Een veilig (les)klimaat is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze stichting betrokken zijn: bestuur, docenten, coördinator, ouders en leerlingen. Een voorwaarde hierin is dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan.

Hierbij een overzicht van de afspraken en de regeling:

## Route 1:

### Behandeling op praktisch niveau

Indien er vragen zijn over bijvoorbeeld een voorval tijdens een les, de begeleiding van een kind of de manier van bejegening van kind en/of ouders, dan kan een afspraak gemaakt worden met de desbetreffende docent, eventueel in bijzijn van de coördinator.

Een tweede mogelijkheid is dat er een afspraak gemaakt wordt met de voorzitter van het bestuur.

We gaan er van uit dat bovengenoemde zaken volgens deze route tot ieders tevredenheid afgehandeld moeten kunnen worden.

## Route 2:

### a. Raadplegen van een vertrouwenspersoon

Het kan gebeuren dat het gesprek met betrokkenen binnen de stichting niet goed meer mogelijk is en dat raadplegen van een vertrouwenspersoon een volgende stap kan zijn. De stichting beschikt over één externe vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon kan, naast het geven van advies, met instemming van de klager, nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij/zij gaat met de melder van de klacht na of een gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een schriftelijke klacht bij het

bestuur van de stichting en/of de Landelijke Klachten Commissie (=LKC van onderwijsgeschillen.nl). Het besluit om een klacht in te dienen ligt in beginsel bij de klager.

Het is NIET aan de vertrouwenspersoon om te (be)oordelen of een klacht gegrond is en/of een aangedragen oplossing de juiste is.

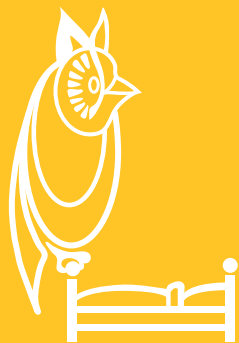
Een vertrouwenspersoon kan een melder van een klacht begeleiden en ondersteunen bij verdere stappen, bijvoorbeeld richting bestuur, LKC, hulpverlening en, indien nodig, justitie.

De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bestuur en heeft strikte geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Het bestuur wordt door de coördinator op de hoogte gebracht als deze een betrokkene geadviseerd heeft de vertrouwenspersoon in te schakelen.

De vertrouwenspersoon van de Stichting is:

.....



# Klachtenprocedure

STICHTING ONDERWIJS AAN ZIEKE KINDEREN TE AMSTERDAM

2019

## **b. Een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur**

Als uw vraag c.q. klacht naar uw mening, via route 1, op praktijkniveau en/of na raadplegen van een vertrouwenspersoon niet afdoende beantwoord c.q. afgehandeld wordt, dan kunt u zich, met een schriftelijke en ondertekende klacht, wenden tot het bestuur.

Adressering klachten die worden ingediend bij het bestuur:

VERTROUWELIJK

Stichting Onderwijs aan Zieke Kinderen

T.a.v. Dhr. R. Baggen, p/a Grote Kerkstraat 35, 1135 BC Edam

## **Hoor en wederhoor**

Het bestuur hoort de betrokkenen en zal trachten met alle betrokkenen tot een oplossing te komen. Het bestuur moet in een dergelijk geval een afweging maken tussen de belangen van alle betrokkenen bij de stichting: de leerlingen, de docenten, de coördinator, de ouders en het bestuur zelf.

Het is mogelijk dat het bestuur een klacht in eerste instantie niet zelf afhandelt maar voorlegt aan de LKC om de klacht zo objectief mogelijk af te handelen. Het bestuur zal in dat geval een objectief oordeel en advies van deze commissie afwachten en aan de hand hiervan de klacht verder afhandelen.

## **c. (Vermoedens van) Ernstige zaken kunnen voorgelegd worden aan het bestuur en/of de LKC.**

Tijdens de lessen kunnen zich gevoelige zaken voordoen of zaken die te maken hebben met:

grensoverschrijdend gedrag als agressie, fysiek geweld, seksuele intimidatie, seksueel misbruik of discriminatie. Er kan in dergelijke gevallen een beroep gedaan worden op de coördinator, de voorzitter van het bestuur, de vertrouwenspersoon, het bestuur van de stichting en de LKC.

## **Mediation**

Deze LKC kan ook mediation aanbieden als vorm van conflictoplossing bij klachten. Er kan ook mediation aangeboden worden als er nog geen formele klacht is ingediend. U kunt dan voor een (dreigend) conflict tot een oplossing komen met behulp van een mediator van de LKC en zo een formele procedure voorkomen. Hoe eerder immers een onafhankelijke derde wordt ingeschakeld, hoe sneller en effectiever het probleem kan worden opgelost. Uiteraard zullen klachten vertrouwelijk behandeld worden door zowel de voorzitter van het bestuur als overige betrokkenen, docenten, de coördinator, de vertrouwenspersoon, bestuursleden als leden van de LKC.