

Stappenplan bij klachtmelding 2025

Inleiding

SaKS hecht grote waarde aan een veilige en transparante leeromgeving voor leerlingen, ouders en medewerkers. Wij streven ernaar klachten vroegtijdig en zorgvuldig af te handelen, met respect voor alle betrokkenen. Het beschrijft de werkwijze bij het behandelen van klachten die binnen de scholen of op bestuursniveau worden ingediend.

Uitgangspunten

- ✓ **Laagdrempelig en transparant:** We moedigen open communicatie aan om klachten in een vroeg stadium te bespreken en op te lossen.
- ✓ **Eerlijke en zorgvuldige behandeling:** Alle betrokkenen worden gehoord en de klacht wordt objectief beoordeeld.
- ✓ **Vertrouwelijkheid:** Klachten worden discreet en conform privacywetgeving behandeld.
- ✓ **Vastgelegde termijnen:** Klachten worden binnen redelijke termijnen afgehandeld.
- ✓ **Mogelijkheid tot anonieme klachten:** Klachten kunnen anoniem worden ingediend, maar dit kan invloed hebben op de mate waarin een klacht behandeld kan worden.

Stap 1: Informele Afhandeling op Schoolniveau

Veel klachten kunnen op schoolniveau worden opgelost. Daarom vragen wij ouders, leerlingen en medewerkers:

1. De klacht eerst te bespreken met de direct betrokkene (bijv. de leerkracht, intern begeleider of andere onderwijsmedewerker);
2. Bij onduidelijkheden over de vervolgstappen kan je terecht bij de interne contactpersoon. De contactpersoon per school is te vinden in de schoolgids van de betreffende school, daar kun je lezen op welke dagen hij/zij aanwezig is.
3. Indien nodig de schoolleider/directeur te benaderen als het gesprek met de betrokkene niet tot een oplossing leidt.

De persoon met klacht ontvangt binnen drie werkdagen een bevestiging dat de klacht is ontvangen en wordt geïnformeerd over het verdere proces en de verwachte doorlooptijd. We streven naar een vlotte afhandeling binnen een week, dit is afhankelijk van de omvang van de klacht. De school onderzoekt de klacht, voert gesprekken met betrokkenen en probeert tot een oplossing te komen. De school houdt de persoon met klacht op de hoogte van de voortgang en geeft een indicatie van de verwachte termijn.

Stap 2: Formele Klacht bij het Bestuur

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost op schoolniveau, kan de klacht worden voorgelegd aan het bestuur. Indien de klacht als zeer gevoelig wordt ervaren, kan er in dit stadium ook contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon.

Hoe dien ik een klacht in bij het bestuur?

Via [het contactformulier op de website](#) kan de klacht schriftelijk worden ingediend. Hierin vul je de volgende gegevens in:

- ❖ Naam en contactgegevens
- ❖ Omschrijving van de klacht
- ❖ Reeds ondernomen stappen op schoolniveau
- ❖ De gewenste oplossing

Wat doet het bestuur met mijn klacht?

- ❖ Na het invullen van het contactformulier ontvang je een ontvangstbevestiging. Binnen tien werkdagen wordt contact gezocht door de beleidsadviseur onderwijs en ontwikkeling.
- ❖ Zowel de persoon met klacht als andere betrokkenen worden gehoord.
- ❖ Indien nodig wordt aanvullend onderzoek gedaan.
- ❖ Na onderzoek en het horen van de partijen, ontvang je binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie met eventuele vervolgstappen. Indien de behandeling van de klacht meer tijd vergt, ontvang je hierover tijdig bericht.

Stap 3: Externe Klachtencommissie

Indien de klacht op bestuursniveau niet naar tevredenheid is opgelost, kan je contact opnemen met de **externe vertrouwenspersoon**. Bij een anonieme melding kan de klacht alleen als signaal worden geregistreerd, tenzij verdere communicatie mogelijk is via de vertrouwenspersoon. Mevrouw I. van Harlingen is de externe vertrouwenspersoon van Saks, zij is bereikbaar via de mail: vanharlingen@devertrouwenspersoon.nl.

Tot slot is het mogelijk de klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Saks is aangesloten bij **Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GBCO)**. Meer informatie is te vinden via de site www.gcbo.nl.

Evaluatie en Bijstelling

Dit klachtenprotocol wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.
De volledige klachtenprocedure is hier te vinden: [Klachtenregeling Saks](#).