



## Jaarverslag klachtenregeling 2015

In januari 2005 is de Wet op de Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van deze wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. De GGD voert als inspectie controles uit; de gemeente is formeel toezichthouder op de kinderopvang. De GGD inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Ouders van De School worden geïnformeerd over de interne en externe klachtenregeling via de website, de schoolgids, via ouderkringen en bij de intake.

### Interne klachtenregeling

De School werkt volgens de Sociocratische Kringorganisatie Methode. De organisatie is opgebouwd uit kringen. Daarnaast is er de bekende hiërarchische lijn voor de uitvoering. De interne klachtenregeling is gebaseerd op dit organisatieprincipe. Dat betekent dat betrokkenen een klacht kunnen indienen in de betreffende kring, indien er sprake is van een beleidskwestie en bij de leerkracht/leidinggevende/bestuur, indien er sprake is van een uitvoeringskwestie. Betrokkenen maken gebruik van deze mogelijkheden om kwesties onder de aandacht te brengen. Binnen deze mogelijkheden zijn alle voorkomende kwesties opgelost.

### Externe klachtenregeling

De externe klachtenregeling is bedoeld om betrokkenen bij De School de gelegenheid te geven klachten in te dienen indien er intern niet tot een oplossing wordt gekomen, dan wel direct zonder de interne procedure te doorlopen. De regeling beoogt de klachten zo goed mogelijk te behandelen.

Tevens dient deze klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de 'klager' en 'verweerder' tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht (voor 'klager' kan ook gelezen worden 'klaagster'; voor 'verweerder' kan ook gelezen worden 'verweerster').

### Vertrouwenspersoon

Naast deze interne- en externe klachtenregeling heeft De School een externe vertrouwenspersoon.

### Regeling Landelijke klachtencommissie

De interne klachtenregeling is een aanvulling op de 'Regeling Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de Verenigde Bijzondere Scholen' (VBS, Bezuidenhoutseweg 251-253, 2594 AM Den Haag).

De School is aangesloten bij deze landelijke klachtencommissie.

**Noch bij de topkring van De School, noch bij het bestuur van Lucas Onderwijs (waarvan De School sinds 1 augustus 2013 deel uitmaakt) noch bij de Landelijke klachtencommissie VBS is in 2015 een klacht ontvangen.**