



# Wensen, zorgen, problemen, klachten

Vastgesteld door topkring d.d. 21 februari 2019

## Wensen, zorgen, problemen, klachten

### 1. Waarover en voor wie

Deze regeling legt uit waar u terecht kunt met een wens, zorg, probleem of klacht. De regeling is bedoeld voor iedereen die bij De School is betrokken (onder meer leerlingen, medewerkers, ouders, gastdocenten, vrijwilligers).

Als u een wens, zorg, probleem of klacht heeft, neemt u dan contact op met een leerkracht of leidinggevende. In veel gevallen kan de leerkracht of leidinggevende u verder helpen of zij kan u verwijzen naar de juiste persoon of plek.

Ouders en leerlingen spreken de leerkracht in ieder geval elke tien weken, tijdens het persoonlijke kringgesprek. Dit moment is geschikt om de leerkracht iets voor te leggen. Onderwerpen die niet kunnen wachten, kunt u persoonlijk kenbaar maken aan de leerkracht of leidinggevende. Persoonlijk aanspreken heeft onze voorkeur boven telefoon of e-mail maar in voorkomende gevallen kunt u daar natuurlijk ook gebruik van maken.

Voor het geval u preciezer wilt weten waar u waarvoor terecht kunt, bieden de volgende paragrafen nadere informatie.

### 2. De School, Lucas Onderwijs, contactpersoon, vertrouwenspersoon en klachtencommissie

Er zijn vier instanties waar u terecht kunt, al naar gelang uw wens, zorg, probleem of klacht. Soms is het niet meteen duidelijk wie/wat de juiste plek is. In dat geval zult u verwezen worden.

- Contactpersoon De School
- Vertrouwenspersonen Lucas Onderwijs
- Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (VS)
- De Geschillencommissie Kinderopvang

Als u een **wens** heeft, zoekt u altijd contact met iemand van De School. Dat kan een leerkracht, een collega, leidinggevende zijn of een kring. U komt bij een kring terecht als uw wens of probleem kan worden opgelost door beleid te maken of beleid te veranderen<sup>1</sup>. In het kringstatuut<sup>2</sup> vindt u hoe de kringen precies werken en welke kring over welk onderwerp gaat. Alle leerlingen, leerkrachten en ouders behoren tot minimaal twee kringen: de persoonlijke kring en de bouwkring. U kunt uw onderwerp aanmelden via de leidinggevende van een van deze kringen. Zij zorgt ervoor dat uw onderwerp op de agenda komt van de juiste kring<sup>3</sup>.

Als u een **zorg** of **probleem** heeft, zoekt u in principe contact met iemand van De School. In de meeste gevallen kunt u terecht bij een leerkracht/collega, soms bij een leidinggevende. Maak uw zorg of probleem kenbaar en blijf er niet mee rondlopen. Veel zorgen en problemen kunnen het beste opgelost worden als ze nog maar kort bestaan.

Als u vindt dat uw zorg of probleem niet goed wordt behandeld, kunt u 'hogerop'. Omdat De School onderdeel is van het bestuur Lucas Onderwijs, komt u op een gegeven moment bij personen van Lucas Onderwijs terecht. De volledige lijn is: leerkracht/collega → leidinggevende De School → clusterdirecteur Lucas → College van Bestuur Lucas<sup>4</sup>.

Als u een **officiële klacht** wilt indienen, dan geldt de 'klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs Stichting Lucas onderwijs'. Deze klachtenregeling vindt u op de website van Lucas Onderwijs: <https://www.lucasonderwijs.nl/over-ons/organisatie/klachtenregeling>. In de regeling staat precies beschreven hoe u moet handelen. Om u te helpen bij het indienen van uw klacht heeft De School een contactpersoon: Rosanne Maters. U kunt ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Lucas Onderwijs: De vertrouwenspersonen zijn de heer N. van der Perk en mevrouw J. te Raa. Contactpersoon voor de

---

<sup>1</sup> We noemen iets beleid als het gaat over regels, afspraken en de manier waarop we de dingen doen. Voorbeelden van beleid zijn: hoe is de schoolruimte ingericht, hoe wordt de ouderbijdrage vastgesteld en hoe wordt het onderwijsprogramma samengesteld.

<sup>2</sup> Het kringstatuut vindt u op de website. U kunt er ook naar vragen op school.

<sup>3</sup> Zie het kringstatuut artikel 7 lid 7.

<sup>4</sup> Op de websites [deschool.nl](https://www.deschool.nl) en [lucasonderwijs.nl](https://www.lucasonderwijs.nl) vindt u de namen en contactgegevens van degene die u zoekt.

vertrouwenspersonen is mevrouw mr. M.A. Kors. Zij is telefonisch bereikbaar op 070 - 300 11 66 of per e-mail via [mkors@lucasonderwijs.nl](mailto:mkors@lucasonderwijs.nl).

De School is aangesloten bij twee externe klachtencommissies. Ook hier kunt u met uw klacht terecht. In de volgende paragraaf leest u meer over deze klachtencommissies.

### **3. Externe klachtencommissies**

De School is aangesloten bij twee externe klachtencommissies:

- Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, ingesteld door de Verenigde Bijzondere Scholen (VBS) en
- Geschillencommissie Kinderopvang.

Indien u een klacht wilt indienen bij een externe klachtencommissie, meldt u zich bij de Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs. Hieronder volgt een toelichting.

De School verzorgt onderwijs van 08:00 tot 18:00 en valt gedurende de hele dag onder de Wet op het Primair Onderwijs. Op schooldagen vanaf 14:00 uur is De School tevens een instelling voor buitenschoolse opvang. Gedurende deze tijden valt De School onder twee wetten, namelijk de eerder genoemde Wet op het Primair Onderwijs en de Wet Kinderopvang. De School is daarom ook aangemeld bij twee geschillencommissies. In de praktijk van De School is echter geen onderscheid te maken tussen onderwijs en opvang. Hierdoor kunt u niet bepalen bij welke klachtencommissie uw klacht thuis zou horen. Daarom hebben we met de Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs afgesproken dat zij alle klachten van onze school aanneemt en dat zij de klacht eventueel doorverwijst naar de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **4. Zo werkt de Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs**

Op de website van de Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs vindt u de informatie over hoe u een klacht kunt indienen:

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-algemeen-bijzonder-onderwijs>

Op deze website vindt u onder meer een formulier met vragen dat u kunt invullen. Ook vindt u hier het reglement.

De werkwijze van de commissie ziet er ongeveer als volgt uit.

Een secretaris neemt contact op met u en directeur van De School. In het eerste gesprek wordt verkend welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Er zijn drie mogelijkheden:

- interne klachtenbehandeling  
Als de klachtencommissie denkt dat een klacht snel op schoolniveau kan worden opgelost, wordt na overleg met de klager en het schoolbestuur Lucas Onderwijs, de klacht doorgestuurd naar de directeur van De School (of het bestuur Lucas Onderwijs).
- mediation  
Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan worden in het telefoongesprek met de secretaris de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een mediator zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden.
- formele klachtenprocedure  
Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de klachtencommissie de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De klachtencommissie brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbeveling de uiteindelijke beslissing.

### **5. Evaluatie van de wegwijzer wensen, zorgen, problemen, klachten**

Deze wegwijzer wordt periodiek geëvalueerd in de schoolkringen.