

## Vertrouwenspersoon en klachtenregeling

Bij het samenwerken van mensen kunnen soms beslissingen worden genomen en handelingen worden verricht of juist nagelaten, die aanleiding kunnen zijn voor een klacht. Het is wettelijk verplicht dat iedere school een klachtenregeling heeft, zodat leerlingen en hun ouders, maar ook de personeelsleden en het bestuur weten welke procedure van toepassing is bij het behandelen van een klacht.

### Klachtenregeling

Bij het afhandelen van klachten is het van belang dat de juiste procedure wordt gevolgd.

1. Het eerste aanspreekpunt is de klassenleerkracht. In veel gevallen kunnen klachten hier worden opgelost als het gaat om pedagogische vraagstukken, omgangsproblemen, praktische vragen, enzovoorts.
2. Indien dit onvoldoende tot een bevredigend resultaat leidt, kan de schoolleider worden benaderd.
3. Wanneer de leerkracht en de schoolleider de klacht niet tot tevredenheid weten op te lossen, graag rechtstreeks contact opnemen met het bestuur, te bereiken via [info@stichtingpallas.nl](mailto:info@stichtingpallas.nl).
4. Wanneer ook na de inspanningen van de schoolleiding en het bestuur de klacht blijft voortbestaan komt de externe klachtencommissie in beeld. De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, waarbij stichting Pallas is aangesloten, valt onder de Stichting geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) te bereiken via postbus 82324, 2508 EH Den Haag, tel. Nr. 070-3861697 of via [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

Voor meer informatie wordt verwezen naar de klachtenregeling van stichting Pallas ([www.stichtingpallas.nl](http://www.stichtingpallas.nl)).

### Vertrouwenspersoon

De gegevens van de vertrouwenspersoon van stichting Pallas zijn opgenomen op de website onder het deel Stichting Pallas, specifiek vertrouwenspersoon. Leerlingen, ouders en personeelsleden kunnen vertrouwelijke vraagstukken met de vertrouwenspersoon bespreken.

### Vertrouwensinspecteur

In bijzondere gevallen kan het nodig zijn om de hulp in te roepen van een vertrouwensinspecteur. Bij de onderwijsinspectie zijn vertrouwensinspecteurs werkzaam bij wie men terecht kan voor het melden van klachten over gebeurtenissen in het onderwijs op het gebied van (seksuele) intimidatie en seksueel misbruik; (fysiek) geweld; grove pesterijen e.d. De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900 - 111 3 111.