

## Klachtenregeling

HIJN scholengroep probeert klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Toch kan er ondanks de inzet en positieve instelling van iedereen wel eens iets misgaan. Veelal gaan de vragen/klachten over lessituaties, onderwijsresultaten en de daaruit voortvloeiende gevolgen.

HIJN scholengroep en al haar scholen werken met korte communicatielijnen. Dat betekent dat we problemen en/of vragen eerst zo snel mogelijk met de direct betrokkenen, in de meeste gevallen de docent of mentor, bespreken en in goed overleg naar een oplossing zoeken. De ervaring leert dat de meeste vragen al op dit niveau zijn op te lossen.

Indien een leerling of een ouder vindt dat het probleem niet naar behoren is behandeld of een oplossing niet tot de gewenste resultaten leidt, kan een volgende stap worden gezet. Er kan dan contact worden opgenomen met de betreffende school-, afdelings-, of teamleider van de leerling.

Wanneer de indiener van de klacht dan nog van mening is dat de klacht niet goed is afgehandeld, kan deze contact opnemen met de rector. Deze bepaalt vervolgens welke stappen genomen moeten worden om tot een voor beide partijen acceptabel resultaat te kunnen komen. Uiteindelijk kan worden gedacht aan de mogelijkheid van bemiddeling of overleg met het bestuur.

De verschillende stappen van de interne klachtenregeling:

Stap 1: U kunt mondelinge vragen over lessituaties, onderwijsresultaten en dergelijke met de docent/mentor bespreken.

Stap 2: Als dit geen oplossing brengt, kunt u (mondeling) contact opnemen met de schoolleiding.

Stap 3: Mocht dit eveneens niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de rector.

Stap 4: Wanneer bovenstaande niet tot een oplossing heeft geleid, dan is er nog de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het college van bestuur.

De afhandeling van een klacht vindt uiterlijk binnen zes weken na het in ontvangst nemen van de klacht plaats.

De rector rapporteert in ieder geval één keer per jaar aan het bevoegd gezag, de medezeggenschapsraad en de klachtencommissie over de ingediende klachten en de wijze van afhandeling. De bestuurder rapporteert in het jaarverslag over de klachten die bij het bestuur zijn binnengekomen.

### Extern

Als klachten via hiervoor genoemde procedure niet voldoende behandeld (kunnen) worden, kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie waarbij (de scholen van) HIJN scholengroep zijn aangesloten. Dit is de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).

Het adres van deze landelijke commissie is:

Postbus 394

3440 AJ Woerden

tel. 070-3861697