

Klachtenprocedure

Het doel van dit document is om een leidraad te bieden in geval van klachten binnen de vereniging. Deze kunnen zich o.a. voordoen tussen ouders en leerkracht; leerling en leerkracht; leerkracht en bestuur; ouders en bestuur.

Indien er klachten zijn over het onderwijs of over andere activiteiten binnen de vereniging, dan is de volgende procedure in het algemeen de juiste:

- eerst naar de betreffende leerkracht (indien van toepassing), of degene met wie een geschil is ontstaan. Pas daarna
- contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

De volgende stappen zullen worden ondernomen als de vertrouwenspersoon de klacht in behandeling neemt:

- In overleg met de voorzitter van het bestuur wordt een onpartijdige bemiddelingscommissie aangesteld en een procedure voorgesteld aan de betrokken partijen die tot een oplossing moet kunnen leiden;
- Van gesprekken die worden gevoerd in het kader van de klacht wordt een verslag gemaakt dat kort nadien wordt voorgelegd aan alle aanwezige partijen.
- Afspraken worden schriftelijk vastgelegd voor alle betrokken partijen.
- De afhandeling van de klacht wordt geëvalueerd met alle betrokken partijen.

Deze schriftelijke verslagen en afspraken worden vertrouwelijk bewaard door de vertrouwenspersoon en de voorzitter.

NB: Het collège en lycée hebben ook hun eigen Franse procedures. Als een klacht daar eveneens is ingediend overlegt het bestuur met de Franse schooladministratie welk traject het meest geschikt is, hierbij weegt evenwel de stem van de Franse school het zwaarst; m.a.w. als de Franse school een zaak in eigen hand wil houden is dit doorslaggevend. In dat geval zal het bestuur eerst de uitkomst van een mogelijke Franse procedure afwachten voordat ze verdere stappen onderneemt.
