



## **Jaarverslag klachtenregeling 2011 Stichting Sociocratische School 'De School'**

In januari 2005 is de Wet op de Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van de wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. Het aantal inspectiegebieden waar de GGD toezicht op dient te houden is uitgebreid. De GGD inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Bij ons worden de ouders geïnformeerd over de interne en externe klachtenregeling via de website, schoolgids en bij de intake.

### **Interne klachtenregeling**

Op De School werken wij 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 kwesties - op één na - 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 om 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 'verweester').

### **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.

**Bij Stichting Sociocratische School 'De School' is in 2011 van één ouder een officiële klacht ontvangen. Deze klacht is na interne behandeling voor de betreffende ouder aanleiding geweest om zich te wenden tot de vertrouwenspersoon. Daarna heeft de betreffende ouder de klacht ingediend bij de Landelijke klachtencommissie VBS.**

**De klacht is bij de klachtencommissie bekend onder nummer 11-52.**

**Op 9 juli 2012 heeft de klachtencommissie de klacht op alle onderdelen ongegrond verklaard.**