

Klachtenprocedure

Publieksversie voor ouders/verzorgers, medewerkers en externen

Heeft u een klacht?
Zo pakken wij dat samen aan!

Vastgesteld door de heer W. Nakorikantodas	Instemming GMR, 23 juni 2026
Eigenaar de heer W. Nakorikantodas Bestuurder Evaluatie; Jaarlijks	De heer S. Lahiri Voorzitter

Inleiding

Bij Stichting Wijzer aan de Amstel vinden we het belangrijk dat signalen, zorgen en klachten serieus worden genomen. Vaak helpt een goed gesprek al veel. Lukt dat niet, dan is er een duidelijke route. Deze publieksversie geeft die route in het kort weer.
De formele klachtenregelingen van Stichting Wijzer aan de Amstel blijft leidend.

Voor ouders/verzorgers en leerlingen

1. Bespreek uw klacht eerst met de betrokken medewerker, meestal de leerkracht.
2. Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met de directeur van de school.
3. Wilt u advies of ondersteuning? Dan kunt u terecht bij de interne contactpersoon van de school of bij de externe vertrouwenspersoon.
4. Lukt het op schoolniveau niet om tot een goede oplossing te komen? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de bestuurder via het centrale meldpunt.
5. Leidt ook dat niet tot een passende oplossing, of vraagt de aard van de klacht daar direct om? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtencommissie waarbij Wijzer aan de Amstel is aangesloten.

Voor medewerkers

1. Bespreek uw klacht in beginsel met uw direct leidinggevende, tenzij de klacht juist over deze persoon gaat.
2. Gaat de klacht over ongewenst gedrag, of wilt u eerst advies? Dan kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.
3. Kan de klacht niet in de lijn of op schoolniveau worden opgelost? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de bestuurder via het centrale meldpunt.
4. Als interne behandeling niet tot een passende oplossing leidt, kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Voor externe relaties

Bij externe relaties gaat het bijvoorbeeld om samenwerkingspartners, leveranciers, buurtbewoners, maatschappelijke organisaties of andere betrokkenen.

1. Bespreek uw klacht bij voorkeur eerst met de betrokken medewerker of de directeur van de school.
2. Komt u er niet uit, of is behandeling op schoolniveau niet passend? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de bestuurder via het centrale meldpunt.
3. Voor sommige onderwerpen geldt een andere route, bijvoorbeeld een contractuele regeling, aansprakelijkstelling, bezwaarprocedure of verzekeringsprocedure. In dat geval wijzen wij u op de juiste procedure.

Wat zet u in een schriftelijke klacht?

- Uw naam en uw contactgegevens
- Over wie of waar de klacht gaat
- Wat er is gebeurd
- Wanneer dat gebeurde
- Welke stappen al er zijn gezet
- Relevante bijlagen, als die er zijn

Wat gebeurt er daarna?

- U krijgt bij een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging.
- Wij bekijken wie uw klacht het best kan behandelen.
- Wij horen zo nodig de betrokkenen.
- Wij laten u schriftelijk weten wat de uitkomst is en welke vervolgstappen worden gezet.

Bij ernstige signalen of ongewenst gedrag

Bij klachten over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, discriminatie, agressie, geweld, pesten of ander grensoverschrijdend gedrag kunt u rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

Contact

Interne contactpersoon per school: zie de website van de school

Externe vertrouwenspersoon: Mevrouw Marlout Corba, m.corba@jccconsulting.nl, tel. 06 – 53927978

Centraal meldpunt / bestuurder: Stichting Wijzer aan de Amstel, de heer W. Nakorikantodas, Admiraal van Ghentlaan 59, 1421 XL Uithoorn, tel. 0297 – 562 713, e-mail; info@wijzeraandeamstel.nl

Onafhankelijke externe klachtencommissie: Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) www.gcbo.nl

Let op: deze publieksversie is een korte uitleg. Bij verschil van interpretatie zijn de formele klachtenregelingen van Stichting Wijzer aan de Amstel leidend.