

# Klachtenprocedure School voor Zijnsoriëntatie

Versie 6: Definitieve tekst, 31 maart 2026

## Doel

Bij de School voor Zijnsoriëntatie streven we naar een omgeving waarin iedereen zich veilig, gerespecteerd en gehoord voelt. Deze procedure beschrijft hoe we omgaan met klachten en signalen van onvrede en welke stappen je kunt nemen als je een klacht hebt.

## Waar kun je terecht met een klacht?

Wanneer je onvrede ervaart over het handelen van de School voor Zijnsoriëntatie, of over het handelen van een leraar aan de school, of wanneer je last hebt van ongewenst gedrag, vragen we je in de eerste plaats om zelf in contact te treden met de betreffende persoon (leraar, medestudent, medewerker).

Wanneer je dat al gedaan hebt, maar de klacht is niet opgelost óf als het zelf contact opnemen voor jou lastig is of niet passend voelt, kun je een klacht melden via het daarvoor bestemde [meldformulier](#).

Als je een klacht meldt, dien je de volgende gegevens daarin op te nemen:

- Jouw naam, mailadres en telefoonnummer
- De naam van de persoon over wie de klacht gaat
- Een duidelijke omschrijving van de klacht

Op basis van de beschrijving van jouw klacht, wordt bepaald of je klacht betrekking heeft op:

1. Het instituut School voor Zijnsoriëntatie (bijv. organisatie, informatievoorziening).
2. Over leraren aan de School voor Zijnsoriëntatie
3. Over sociaal-emotionele veiligheid (bijv. begeleiding, houding en gedrag, in de groep, in de training).

In de behandeling van de klacht, onderscheiden we twee sporen, die in dit document afzonderlijk worden beschreven.

## Wat kun je verwachten?

- Vertrouwelijkheid: Je klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Oplossingsgericht: We streven naar de best mogelijke oplossing cq. een oplossing die voor jou werkt.

- Transparantie: Je wordt op de hoogte gehouden van de stappen die we nemen.

## Spoor 1: Klachten over het instituut School voor Zijnsoriëntatie

### Klachten over organisatorische zaken, zoals:

- Roosters, planning en huisvesting.
- Communicatie en informatievoorziening.
- Beleid en procedures.

### Hoe worden deze klachten behandeld?

1. Dien je melding in via het [meldformulier](#).
2. De Bureaucoördinator registreert de klacht en neemt deze in behandeling.
3. Je ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging.
4. Binnen 4 weken<sup>1</sup> ontvang je een schriftelijke reactie met de uitkomst.

## Spoor 2: Klachten over leraren en klachten over sociaal-emotionele veiligheid

### Klachten over:

- Het handelen van leraren (bijv. begeleiding, gedrag, informatie)
- Gevoelens van onveiligheid (bijv. pesten, grensoverschrijdend gedrag)

### Hoe worden deze klachten behandeld?

1. Dien je melding in via het [meldformulier](#).
2. De Bureaucoördinator registreert de klacht en zet deze door naar onze onafhankelijke vertrouwenspersoon.
3. Onze vertrouwenspersoon neemt contact met je op voor een gesprek.
4. De vertrouwenspersoon luistert, biedt ondersteuning en kijkt of een informele oplossing mogelijk is; hij tracht in overleg met jou de best mogelijke weg tot een oplossing te vinden.
5. Als bemiddeling niet mogelijk is of niet tot een oplossing leidt, wordt met je besproken of contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG) een goede volgende stap voor je zou kunnen zijn.

### Wie behandelen de klacht?

- Eerste opvang: Vertrouwenspersoon (luisteren, bemiddelen).
- Evt. formele klachtafhandeling: klachtenfunctionaris SCAG (onafhankelijk, voor klachten over leraren).

---

<sup>1</sup> Tijdens de sluiting van de school in de zomer kan afhandeling langer duren.

## De vertrouwenspersoon van de school voor Zijnsoriëntatie

Bij de School voor Zijnsoriëntatie is een vertrouwenspersoon aangesteld: drs. Frank Vernooij. Hij is jarenlang als psycholoog-psychotherapeut en mindfulness trainer werkzaam geweest bij het Sint Antonius Ziekenhuis op de afdeling Psychiatrie en Psychotherapie, indertijd het ziekenhuis Overvecht.

De vertrouwenspersoon draagt bij aan het borgen en bevorderen van de sociale en emotionele veiligheid op de school. Een student kan bij hem terecht met vertrouwelijke klachten over ongewenst gedrag van medestudenten of leraren, en voor ondersteuning en hulp daarbij. Vormen van zulk ongewenst gedrag zijn bijvoorbeeld (seksuele) intimidatie, agressie en pesten, maar het kan ook iets anders zijn. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht, tenzij wettelijke regelingen anders bepalen.

## Opvolging via klachtenfunctionaris SCAG

Wanneer de melder ondersteuning wenst van een klachtenfunctionaris van de SCAG, verloopt dat als volgt:

- De melder meldt zichzelf aan bij de SCAG via het aanmeldformulier dat door de Bureaucoördinator wordt verstrekt.
- De Bureaucoördinator dient daarnaast bij de SCAG een verzoek in tot inzet van een klachtenfunctionaris en verstrekt de benodigde informatie.

Indien de melder de klacht nog niet heeft besproken met de leraar, wordt de leraar in dit stadium nog niet geïnformeerd. De klachtenfunctionaris SCAG voert eerst een gesprek met de melder.

Zodra de klacht voldoende helder is, informeert de klachtenfunctionaris SCAG de betreffende leraar.

## Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris SCAG:

- brengt samen met de melder de klacht zorgvuldig in kaart
- onderzoekt de behoefte en het doel van de melder
- streeft naar herstel van de relatie en een gezamenlijke oplossing tussen melder en leraar
- adviseert over de meest passende route voor de afhandeling van de klacht

De inhoudelijke behandeling van de klacht ligt volledig bij de klachtenfunctionaris SCAG.

## Termijn van afhandeling

De afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris SCAG vindt plaats conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klacht wordt afgehandeld binnen een termijn van zes weken, te rekenen vanaf het moment dat de klachtenfunctionaris SCAG de klacht in behandeling neemt. Bij dringende redenen kan deze termijn eenmaal met vier weken worden verlengd, mits de melder hiermee instemt.

## Onafhankelijkheid

De klachtenfunctionaris SCAG heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van:

- de melder
- de leraar
- de school voor Zijnsoriëntatie
- de Beroepsvereniging Leraren Zijnsoriëntatie (BLZ)

De klachtenfunctionaris bepaalt zelfstandig – binnen de kaders van het beroepsprofiel, de functiebeschrijving en het klachtenprotocol – de wijze waarop een klacht wordt behandeld.

## Afronding van de procedure

Na afronding van de klacht stelt de klachtenfunctionaris SCAG een afsluitbericht op. Dit afsluitbericht bevat:

- een samenvatting van de behandeling
- de schriftelijke reactie van de leraar op de klacht
- eventuele verbetermaatregelen

Het afsluitbericht wordt verstrekt aan zowel de melder als de leraar.

Indien:

- de melder geen gesprek met de leraar wenst, of
- de klacht niet ontvankelijk blijkt te zijn,

stelt de klachtenfunctionaris een afrondend bericht op.

## Opvolging door de School voor Zijnsoriëntatie

In het kader van het kwaliteitsbeleid ontvangt de Bureaucoördinator van de school een exemplaar van het afsluitbericht dan wel het afrondend bericht.

Klachtenfunctionaris en Bureaucoördinator gaan conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zorgvuldig en vertrouwelijk om met deze informatie.

Alle klachten worden in een register bijgehouden. Jaarlijks bespreekt het bestuur de binnengekomen klachten (in geanonimiseerde vorm). Waar nodig worden door de school maatregelen genomen, en/of regels en procedures aangepast om toekomstige klachten te voorkomen.