

## Wij nemen uw klachten serieus

Als school vinden wij het belangrijk dat uw kind zich prettig voelt op school en in een veilige omgeving kan leren.

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met de leerkracht of de school, dan kunt u dat bespreken met de leerkracht van uw kind. Komt u er samen niet uit, dan is de volgende stap dat u in contact treedt met de schoolleiding en uw standpunt kenbaar maakt. We hopen allemaal dat het dan lukt om tot een oplossing te komen.

Indien dit niet lukt, is het denkbaar dat een bemiddelaar of 'een derde persoon' wordt ingeschakeld.

Wanneer u een klacht heeft, volg dan onderstaand schema:

Klager:	Klacht over:	Klagen bij:
kind	ander kind	eigen leraar
	eigen leraar	eigen leraar, andere leraar, directie
	andere leraren	eigen leraar
	schoolse zaken	eigen leraar, directie
	grensoverschrijdend gedrag: agressie, pesten, seksuele intimidatie	eigen leraar, andere leraar, directie, interne contactpersoon, externe. vertrouwenspersoon
ouder	ander kind	leraar eigen kind, directie
	leraar eigen kind	leraar eigen kind, directie
	schoolse zaken	leraar eigen kind, directie, algemeen directeur
	directeur	algemeen directeur
	grensoverschrijdend gedrag: agressie, pesten, seksuele intimidatie	leraar eigen kind, directie, interne contactpersoon, externe vertrouwenspersoon algemeen directeur.

*Nadrukkelijk willen we ook stellen dat niet altijd de interne contactpersonen of externe vertrouwenspersonen direct benaderd hoeven te worden. Vaak biedt een gesprek met de eigen leerkracht of directeur al een oplossing.*

**?????????Alle klachten worden verzameld en aan het einde van het schooljaar zijn deze terug te vinden in het jaarverslag van de klachtencommissie. ??????????????**

### **Bemiddelaar of 'derde persoon' bij een klacht of geschil**

Wanneer u er bij klacht of geschil niet met de school uitkomt dan is het denkbaar dat een bemiddelaar of 'een derde persoon' wordt ingeschakeld.

Dat kan bijvoorbeeld een van de onderwijsconsulenten zijn. De overheid heeft extra middelen hiervoor ter beschikking gesteld en via de site: [www.onderwijsconsulenten.nl](http://www.onderwijsconsulenten.nl) kun in contact komen met deze organisatie.

*We hopen als school dat u, wanneer u overweegt een klacht in te dienen bij een externe instantie, eerst contact zoekt met de directeur van de school.*

### **Klachtencommissie:**

De school zelf is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of deze gegrond is. De klachtencommissie brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden.

Het kan ook zijn dat u het niet eens bent met een beslissing van de TAC van het Samenwerkingsverband PO 30-10. Het Samenwerkingsverband PO 30- 10 zelf heeft een adviescommissie van deskundigen samengesteld. Deze commissie adviseert over bezwaarschriften betreffende beslissingen van het samenwerkingsverband over de toelaatbaarheid van leerlingen tot het speciaal onderwijs. Indien u hiervan gebruik wenst te maken verzoeken wij u contact op te nemen met het Samenwerkingsverband PO 30- 10.

Voor meer informatie over de landelijke klachtenregeling in het kader van passend onderwijs verwijzen wij naar de site : [www.onderwijsgeschillen.nl/passend-onderwijs/](http://www.onderwijsgeschillen.nl/passend-onderwijs/)

### **Klachtenregeling SCALA, hoe handelen bij een klacht?**

Stichting SCALA is aangesloten bij de Klachtencommissie van de Bond KBO in den Haag. De klachten- regeling ligt op school ter inzage.

Meer informatie over deze klachtencommissie vindt u via [www.bondkbo.nl](http://www.bondkbo.nl) of telefonisch: 070-3568600.

## **Vertrouwenspersonen**

### **Interne contactpersonen**

Om het sociaal veilige klimaat nog beter te waarborgen heeft de school enkele contactpersonen aangesteld tot wie de kinderen, de ouders en het personeel zich kunnen wenden als er onverhoopt iets gebeurt wat in strijd is met de vastgestelde gedragsregels. Bij deze interne contactpersonen kan men terecht met vragen, opmerkingen of vermoedens van grens- overschrijdend gedrag. De interne contactpersonen regelen dat er jaarlijks via een project aandacht besteed wordt aan een sociaal veilig schoolklimaat. Daartoe zijn zij lid van de werkgroep "Preventie Machts Misbruik", samen met collega's van de andere basisscholen in Heusden.

Bij de interne contactpersonen kan men terecht met vragen en opmerkingen, maar ook kan men daar een officiële klacht indienen. De interne contactpersonen hebben over deze zaken geheimhoudingsplicht en mogen alleen verdere actie ondernemen met toestemming van de ouders. De interne contactpersonen zijn Moniek van Balkom, Joyce Blaas en Mieke van Balkom.

### **Externe vertrouwenspersonen**

De externe vertrouwenspersoon heeft een zodanige positie dat deze niet verbonden is aan een schoolbestuur of individuele school. Daardoor is een grote mate van objectiviteit gewaarborgd. Deze externe vertrouwenspersoon neemt de zaak verder in behandeling en kan terecht bij diverse hulp- verlenende instanties of de speciaal hiervoor in het leven geroepen klachtencommissie.

Bij klachten van algemene aard is de groepsleer- kracht de eerst aangewezen persoon bij wie ouders terecht kunnen. In eerste instantie blijft de schoollei- der daarbij op de achtergrond. In het geval dat de klacht onvoldoende wordt verholpen, ligt de weg naar de schoolleider open. Mocht ook na deze stap het probleem niet naar tevredenheid zijn opgelost dan komt de klachtencommissie in het vizier. Vanuit de organisatie VKO (tel. 070-3925508) wordt meer informatie verstrekt over hoe te handelen in geval van klachten.

VKO is gevestigd in de Haag en de commissie is telefonisch te bereiken en via een postbus. 82324, 2508 EH

Secretaris is dhr. Nentje.

Op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl) staat het reglement van de klachtencommissie

### **Belangrijke gegevens**

Drs. Irma van Hezewijk is onze externe vertrouwenspersoon. Zij is bereikbaar via:

Vertrouwenwerk.nl

Mw. Drs. I. van Hezewijk Snavelaan 12

5126 WP Gilze

Tel: 06-54647212

E-mail: [irmavanhezewijk@vertrouwenwerk.nl](mailto:irmavanhezewijk@vertrouwenwerk.nl)

Ook de inspectie van onderwijs heeft een centraal nummer beschikbaar gesteld voor vertrouwensinspecteurs van inspectie. Dit telefoonnummer is 0900-1113111.

### **Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld**

Scholen hebben de plicht een meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld te hanteren. De meldcode gaat over alle vormen van kindermishandeling. Scholen zijn niet verplicht om te melden, maar wel om de meldcode actief te hanteren. Binnen onze zorgstructuur wordt de meldcode ingepast. Signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld worden in kaart gebracht en besproken met collega's. Daarna wordt de casus ingebracht in het Zorgteam van de school. Hier worden de vervolgstappen bepaald.

Op de website <http://www.rijksoverheid.nl> vindt u meer informatie over de meldcode. Ook is er een app beschikbaar.