# INFORMATIE AAN OUDERS OVER DE KLACHTENREGELING

Met de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet (1998) zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling te hebben. Met deze regeling beoogt het bestuur van de Stichting Keender een zorgvuldige behandeling van klachten.

De Stichting Keender wil haar leerlingen en medewerkers een veilig en uitdagend leer- en werkklimaat bieden.

*Wat betekent dat voor onze school?*

Overal waar mensen samen leven en werken, ook op onze school, zijn voor een goede gang van zaken regels en afspraken nodig. Net als in de gewone maatschappij hebben regels en afspraken voor een groot deel betrekking op gezondheid en veiligheid en worden ze uit preventief oogpunt vastgesteld.

Toch kan het voorkomen dat u het ergens niet mee eens bent. Naast ouders en (oud)leerlingen kan eenieder die deel uitmaakt van de school klachten indienen. Deze klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel, of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de school.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in eerste instantie in goed overleg worden opgelost.

Daarnaast is stichting Keender aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (GCBO), Postbus 82324, 2508 EH Den Haag

Meer informatie is te vinden op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

In onderstaand schema wordt aangegeven over welke klachten het gaat en welke stappen daarbij kunnen worden ondernomen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klacht van onderwijskundige aard, o.a.:** | **Klacht van schoolorganisatorische aard (maatregelen, nalatigheid)** | **Klacht over ongewenste gedragingen:** |
| * Methode * Aanpassing programma * Toetsing, beoordeling * Pedagogische benadering | * Vakanties, vrije dagen * Ouderbijdrage * Schoonmaken | * Seksuele intimidatie * Agressie * Geweld * Racisme * Discriminatie * Pesten |
| Gesprek met groepsleerkracht |  | Gesprek met groepsleerkracht |
|  |  | Gesprek met interne vertrouwenspersoon op school |
| Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schoolleiding | Gesprek met schoolleiding | Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schoolleiding |
| Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon | Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon | Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon |
| Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie | Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie | Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie |
| Behandeling klacht door klachtencommissie | | |
| Bevoegd gezag neemt maatregelen | | |

1. De interne vertrouwenspersoon bij ons op school is Irene Verkuyten

Deze interne vertrouwenspersoon is benoemd door het bevoegd gezag. Zij zal u eventueel verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

De interne vertrouwenspersoon op school:

* Is het aanspreekpunt bij klachten binnen onze school;
* Neemt initiatieven om preventieactiviteiten binnen school op te zetten;
* Zorgt voor eerste opvang van de klager en zoekt samen met de klager naar oplossingen, en geeft ondersteuning en advies.
* Verwijst door naar de externe vertrouwenspersoon.
* Verwijst naar mogelijk te volgen procedures – naast de interne klachtenprocedure ook de externe: via de klachtencommissie, strafrechtelijke en civiele procedures.
* Zorgt ervoor dat teamleden, ouders en leerlingen op de hoogte worden gebracht van zijn of haar taak en rol;

1. De externe vertrouwenspersoon is  
     
   Dhr. H. van ’t Erve  
   Richterstraat 53  
   7482 ZV Haaksbergen  
   Telefoon: 053-5721760  
   e-mail: [vanterve@kpnmail.nl](mailto:vanterve@kpnmail.nl)

De externe vertrouwenspersoon is benoemd door het bevoegd gezag, voor alle scholen onder de Stichting Keender.   
De externe vertrouwenspersoon heeft geen onderlinge verdeling van scholen en taken.

De externe vertrouwenspersoon:

* Probeert de klacht door bemiddeling op te lossen;
* Gaat na of de klacht terecht is en kan begeleiden bij de procedure;
* Kan de klager in overweging geven de klacht bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie in te dienen;
* Kan de klager ondersteunen en begeleiden en evt. bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij de politie;
* Kan doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.

1. Wanneer de directie van de school, de vertrouwenspersoon en het bevoegd gezag de klachten niet op een bevredigende manier kunnen afhandelen, kan de klager bij een onafhankelijke klachtencommissie terecht.   
   Stichting Keender aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (GCBO),

De vertrouwenspersoon wijst u de weg naar de klachtencommissie en zal u begeleiden bij een klachtenprocedure.

De klachtenregeling ligt op school ter inzage.