

## INFORMATIE AAN OUDERS OVER DE KLACHTENREGELING

Met de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet 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?*

Overall 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 er gelegenheid om regelrecht contact op te nemen met de externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie kunt u bereiken via de secretaris, telefoon 074-2438632 of 06-30416884

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

<b>Klacht van onderwijskundige aard, o.a.:</b>	<b>Klacht van schoolorganisatorische aard (maatregelen, nalatigheid)</b>	<b>Klacht over ongewenste gedragingen:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Methode</li><li>• Aanpassing programma</li><li>• Toetsing, beoordeling</li><li>• Pedagogische benadering</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakanties, vrije dagen</li><li>• Ouderbijdrage</li><li>• Schoonmaken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seksuele intimidatie</li><li>• Agressie</li><li>• Geweld</li><li>• Racisme</li><li>• Discriminatie</li><li>• Pesten</li></ul>
Gesprek met groepsleerkracht		Gesprek met groepsleerkracht
		Gesprek met interne contactpersoon
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 contactpersoon bij ons op school is Wilma Huinink tel:053-5726226

Deze contactpersoon is benoemd door het bevoegd gezag. Hij/zij zal u eventueel verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

De schoolcontactpersoon:

- Is het aanspreekpunt bij klachten binnen onze school;
- Zorgt voor eerste opvang van de klager;
- Geeft informatie over de klachtenprocedure;
- Zorgt ervoor dat teamleden, ouders en leerlingen op de hoogte worden gebracht van zijn of haar taak en rol;
- Neemt initiatieven om preventieactiviteiten binnen school op te zetten;
- Verwijst door naar de externe vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersonen zijn:

Mevr. J. Kuypers-van Hulten  
Lansinkstraat 51  
7481 JN Haaksbergen  
Telefoon: 053-5723258  
e-mail: [w.j.kuypers@kpnmail.nl](mailto:w.j.kuypers@kpnmail.nl)

Dhr. H. van 't Erve  
Richterstraat 53  
7482 ZV Haaksbergen  
Telefoon: 053-5721760  
e-mail: [vanterve@kpnmail.nl](mailto:vanterve@kpnmail.nl)

De vertrouwenspersonen zijn benoemd door het bevoegd gezag, voor alle scholen onder de Stichting Keender. De vertrouwenspersonen hebben geen onderlinge verdeling van scholen en taken.

De 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.

3. 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.

De Stichting Keender heeft zich aangesloten bij een regionale klachtencommissie. De vertrouwenspersoon wijst u de weg naar de klachtencommissie en zal u begeleiden bij een klachtenprocedure.

De klachtenregeling ligt op school ter inzage