

Uw kind gaat naar school om te leren. Daarbij is veiligheid belangrijk. In een veilige omgeving kan een kind zich makkelijker ontwikkelen. Om verschillende redenen kan het zijn dat u hier ontevreden over bent. Dit kan gaan over hele diverse zaken, zoals de planning van studiedagen; schoonmaakwerkzaamheden; de wijze waarop uw kind wordt begeleid; de communicatie vanuit de school, enzovoort. We gaan ervan uit dat de meeste klachten door de leerkracht, intern begeleider of directeur kunnen worden opgelost.

Een enkele keer kan het voorkomen dat er geen overeenstemming wordt bereikt. Of dat u niet goed weet naar wie u het beste kunt gaan. In dat geval kunt u een afspraak maken met de interne contactpersoon. Zij kunnen u vertellen hoe de klachtenprocedure verloopt.

De klachtenprocedure is onderverdeeld in vier klachtenroutes. Hieronder worden deze kort toegelicht:

1. Klacht van onderwijskundige aard
Bijv. gekozen methode, aanpassing van het programma, toetsing, etc.
2. Klachten van organisatorische aard
Bijv. vakanties, schoolbijdrage, schoonmaak, etc.
3. Klachten over ongewenst gedrag
Bijv. agressie, pesten, discriminatie, racisme, etc.
4. Klachten over geweld, ongewenst seksueel gedrag
Bijv. geweld, seksueel misdrijf of seksuele intimidatie,

Met betrekking op punt 3 en 4 is de school verplicht om maatregelen te treffen ter bescherming van leerlingen en personeel. Eén van deze maatregelen is het aanstellen van een interne contactpersoon. Bij deze persoon kunnen kinderen en ouders terecht als ze met problemen zitten en niet weten op welke manier die opgelost kunnen worden. Meestal gaat hier een gesprek met de leerkracht, intern begeleider of directeur aan vooraf.

De intern contactpersoon kan worden ingeschakeld als u niet tevreden bent met het resultaat van het gesprek. U kunt ook langskomen als het voor u onduidelijk is met wie u uw klacht of probleem kunt bespreken. De interne contactpersoon zal dan met u nadenken over de stappen die u kunt nemen.

De school ook verbonden met een externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon kan gezien worden als een objectieve deskundige van buiten de school. Zij kunnen informatie en advies geven, maar ook optreden als bemiddelaar.

Vanuit de onderwijsinspectie zijn vertrouwensinspecteurs aangesteld. Besturen, directies, medewerkers, vertrouwenspersonen, ouders en leerlingen of studenten kunnen de vertrouwensinspecteur bellen wanneer in of rond de school signalen zijn over:

- mogelijke seksuele intimidatie en seksueel misbruik.
- psychisch en fysiek geweld
- discriminatie en radicalisering.

Zie voor meer informatie over de vertrouwensinspecteurs:

www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs.

Op onze school zijn drie leerkrachten werkzaam als interne contactpersoon: Jolina van Beek, Ellen de Weger (bevallingsverlof) en Gerbert Gerritsen. U kunt hen op de volgende manieren bereiken:

- U kunt hen aanspreken buiten schooltijden om een afspraak te maken.
- U kunt een brief in de brievenbus doen met vermelding van:
T.a.v. de intern contactpersoon.
- U kunt mailen naar Jolina van Beek, Ellen de Weger of Gerbert Gerritsen
- De interne contactpersonen zijn telefonisch bereikbaar via 030-2211088

De externe vertrouwenspersonen zijn werkzaam bij CED Rotterdam.

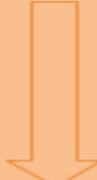
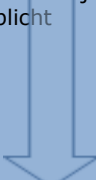
De gegevens zijn:

Postbus 8639
3009AP Rotterdam
Telefoon: 010-4071599
Mail: evp@cedgroep.nl

Wanneer u vervolgens een klachtenprocedure start kunt u contact opnemen met:
Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs
Postbus 907
2270 AX Voorburg
Telefoon: 070-3481148

De vertrouwensinspecteurs (vanuit de onderwijsinspectie) zijn op werkdagen (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111

De klachtroute in beeld:

Toelichting op onderstaand schema: De meest gebruikelijke route is aangegeven van boven naar beneden. U bepaald echter de te volgen route. De interne contactpersoon kan ook vroegtijdig aangesproken worden als wegwijzer. De klager moet er wel rekening mee houden dat bij route 4 voor personeelsleden een meldplicht is en voor het bevoegd gezag een aangifteplicht.			
Route 1 Klacht van onderwijskundige aard. (o.a. methode, aanpassing van het programma, toetsing, enz.) 	Route 2 Klachten van organisatorische aard. (o.a. vakanties, schoolbijdrage, schoonmaak, enz.) 	Route 3 Klachten over ongewenst gedrag. (agressie, pesten, discriminatie, racisme, enz.) 	Route 4 Klachten over: geweld, een vermoeden van seksueel misdrijf, seksuele intimidatie. Meldcode huiselijk geweld Aangifteplicht 
Gesprek met de leerkracht		Gesprek met de leerkracht	
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de schoolleiding of IB-er.	Gesprek met de schoolleiding of IB-er.	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de schoolleiding of IB-er.	Gesprek met de schoolleiding.
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de algemeen directeur van de stichting.		Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de algemeen directeur van de stichting.	Eventueel gesprek met de intern contactpersoon.
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de intern contactpersoon.	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de algemeen directeur van de stichting.	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de intern contactpersoon.	Eventueel gesprek met de extern vertrouwenspersoon.
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de extern vertrouwenspersoon. 	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de intern contactpersoon en/of de extern vertrouwenspersoon. 	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met de extern vertrouwenspersoon. 	Meldcode en mogelijkheid aangifte bij justitie/politie. 
Indien geen bevredigend resultaat: Klacht indienen bij de klachtencommissie. Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject.			