

# **Beleidsdocument**

## **Klachtenregeling**

## **Inleiding beleidsdocument Klachtenregeling**

Ouders kunnen een formele klacht indienen op school. Elke school beschrijft in de klachtenregeling hoe het indienen van een formele klacht in zijn werk gaat.

### **1.1 Klachtenregeling op school**

Elke school is volgens de wet verplicht om een klachtenregeling te hebben. Vaak kennen scholen een interne klachtenmogelijkheid bij het schoolbestuur en een externe klachtenmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie.

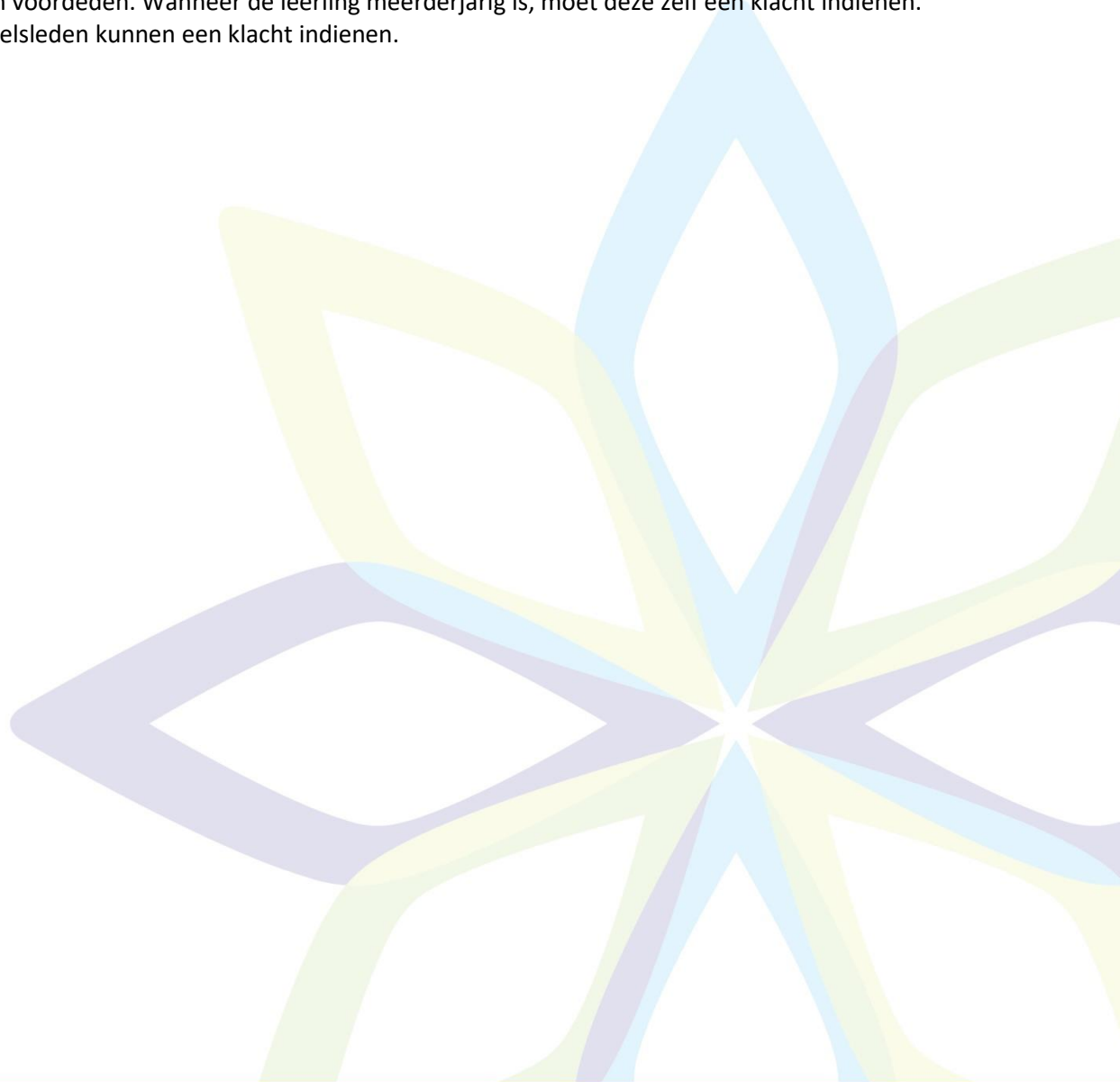
### **1.2 Inhoud van de regeling**

In de schoolgids staat informatie over de klachtenregeling.

De regeling moet in ieder geval vermelden:

- Wie de klacht behandelt.
- De manier waarop de klachtencommissie de klacht afhandelt.
- Hoe snel een klacht ingediend moet worden.
- Hoe lang het duurt voordat er een uitspraak is en wat er gebeurt als er van deze termijn afgeweken moet worden.
- Wie dient de klacht in

Alle ouders van wie een kind staat ingeschreven op de school kunnen een formele klacht indienen. Soms, als de school dit opgenomen heeft in de regeling is het ook voor ouders van een oud-leerling mogelijk om te klagen. Meestal mag er niet meer dan een jaar verlopen zijn vanaf het moment dat de feiten zich voordeden. Wanneer de leerling meerderjarig is, moet deze zelf een klacht indienen. Ook personeelsleden kunnen een klacht indienen.



## 1. Klachtenprocedure SWS de Floreant

Wij gaan er van uit dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in overleg de leerkracht wordt opgelost. Komt u er met de leerkracht niet uit, dan kunt u contact opnemen met de directeur. In overleg met betrokkenen zal dan gezocht worden naar een oplossing.

Mocht overleg onvoldoende succes hebben, en gaat uw klacht over schoolbeleid, dan verzoeken wij u om de MR schriftelijk te informeren. De betrokkenen worden dan uitgenodigd om in een persoonlijk gesprek tijdens een MR- vergadering hun standpunten/uitgangspunten toe te lichten.

Wij gaan er van uit dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, leerkrachten of directie op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kunt u een beroep doen op de klachtenregeling. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

De klachtenregeling voorziet in een contactpersoon per school. Voor onze school is daarvoor Mark Wever aangesteld.

Het is niet de bedoeling dat de contactpersoon bij een eventuele klacht van een ouder, leerling of leerkracht deze zelf gaat behandelen. De contactpersoon zal u de weg wijzen naar een externe vertrouwenspersoon die door het bevoegd gezag is aangesteld. Deze vertrouwenspersoon begeleidt u bij het eventueel indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bevoegd gezag. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen gezamenlijk en voert haar werk op een onafhankelijke wijze uit.

De volledige tekst van de klachtenregeling en de regeling "seksuele intimidatie" staat op de website van stichting Aves ([www.aves.nl](http://www.aves.nl)). De functie van vertrouwenspersoon wordt vervuld door Karin Oostingh van de Zorggroep Oude en Nieuwe Land (0527-630 300). Zijn er klachten over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld, dan dient u contact op te nemen met het Meldpunt Vertrouwensinspecteurs: 0900-1113111. Verder is Aves aangesloten bij de stichting Onderwijsgeschillen, postbus 85191, 3508 AD Utrecht; telefoonnummer: 030-2809590.

