



### *Klachtenregeling*

Onze leerlingen hebben recht op goed onderwijs in een veilige omgeving als ze naar school gaan. Pesten, seksuele intimidatie, agressie en geweld worden op onze school actief tegengegaan. Ook besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit en organisatie van ons onderwijs en aan de communicatie met de ouders.

Als er problemen zijn, ligt het voor de hand deze te bespreken met de groepsleerkracht van uw kind, de kwaliteitscoördinator (KC-er): Sanne de Win en Marion Kerkhof (Talentvoorziening) of de directie (Hanneke Tijssen). We willen graag klachten voorkomen of zo snel mogelijk oplossen. Daarom doen we een dringend beroep op u om contact op te nemen met de leerkracht als u van mening bent dat bepaalde zaken niet goed of afdoende geregeld zijn. U helpt ons daar erg mee. Soms kan dat niet, omdat er juist problemen zijn met deze personen. Er zijn dan andere mogelijkheden.

1. U of uw kind kan contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon (Bregje van den Heuvel, Palle van der Lijke en Helma van Bijsterveldt) van school. Zij zullen u bij een klacht adviseren over te nemen stappen.
2. U kunt contact opnemen met het bestuur van Kinderstad. Hanneke Klerks (manager Onderwijs & Kwaliteit) en Remko Meeuwse (directeur bedrijfsvoering) vertegenwoordigen het bestuur en zijn telefonisch 013-2100 108 en per email [info@bijkinderstad.nl](mailto:info@bijkinderstad.nl) te bereiken. Zij zullen proberen samen met u en de school tot een oplossing te komen.
3. U kunt contact opnemen met de externe vertrouwenspersonen van Kinderstad: mevrouw Ilse Oerlemans ([ilseoerlemans@vertrouwenwerk.nl](mailto:ilseoerlemans@vertrouwenwerk.nl)) of Roy Ploegmakers ([royploegmakers@vertrouwenwerk.nl](mailto:royploegmakers@vertrouwenwerk.nl)).

Op [www.vertrouwenwerk.nl](http://www.vertrouwenwerk.nl) kunt u terecht voor meer informatie over de werkzaamheden van de externe vertrouwenspersoon. Zij zal samen met u kijken welke vervolgstappen er nodig of wenselijk zijn. De eerste insteek is meestal een bemiddelend gesprek tussen ouders en school. Bij eventuele vervolgstappen kan de externe vertrouwenspersoon u desgewenst ondersteunen.

4. Wanneer u het idee heeft dat uw klacht door de school of het bestuur niet adequaat wordt afgehandeld, kunt u contact opnemen met de onderwijsgeschillencommissie waarbij Kinderstad is aangesloten. Tel.: 030-280 95 90 email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)
5. Indien er sprake is van klachten op fysiek of psychisch gebied, dan wel seksuele intimidatie, pesten, discriminatie e.d., dan kan desgewenst contact worden opgenomen met de vertrouwensinspecteur. Hij/zij zal aandachtig naar de klachten luisteren en u eventueel adviseren over de te nemen stappen. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren (ook in de schoolvakanties) bereikbaar op 0900 111 3 111. Overigens kunt u voor dergelijke klachten ook terecht bij het bestuur of de externe vertrouwenspersoon (zie hierboven).

Als er sprake is van een vermoeden van een zedenmisdrijf door een volwassene op school jegens een minderjarige leerling is het personeel wettelijk verplicht dit te melden bij het schoolbestuur. Het bestuur moet dit melden bij de vertrouwensinspectie en wordt eventueel verplicht om aangifte te doen van een mogelijk zedenmisdrijf bij politie/justitie (Meld-, overleg- en aangifteplicht voor het onderwijs).