

## Kwaliteitskaart klachtenregeling

|                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| <b>Kaart 5.6</b>         | Ouders           |
| <b>Verantwoordelijke</b> | <b>Directie</b>  |
| <b>Geëvalueerd</b>       | <b>Jaarlijks</b> |

### Doel

Onze leerlingen hebben recht op goed onderwijs in 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.

In deze kwaliteitskaart beschrijven we de stappen die op schoolniveau worden gehanteerd bij mogelijke problemen in het kader van sociale veiligheid op OBS de Bienenkebolders. We informeren al onze ouders/verzorgers om gezamenlijk tot passende oplossingen te komen.

### Aanpak

Als er problemen zijn, ligt het voor de hand deze te bespreken met de groepsleerkracht van uw kind, de interne begeleider (IB'er) of de directie. We willen graag klachten voorkomen of zo snel mogelijk aan te pakken. 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 één van onze interne vertrouwenspersonen, Frauke Bullens of Yvonne Trommelen. Zij kunnen en zullen u bij een klacht adviseren over de te nemen stappen.
2. U kunt contact opnemen met het bestuur van de Stichting Opmaat met Wim van der Ven (hoofd bedrijfsvoering) en/of Hanneke Klerks (beleidsmedewerker Onderwijs & Kwaliteit). Ze zijn telefonisch en per email te bereiken via tel: 013-2100108 en per e-mail:

[wim.vanderven@opmaat-scholen.nl](mailto:wim.vanderven@opmaat-scholen.nl)

[hanneke.klerks@opmaat-scholen.nl](mailto:hanneke.klerks@opmaat-scholen.nl)

Zij zullen proberen door bemiddeling samen met u en de school tot een oplossing te komen.

3. U kunt contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van stichting Opmaat mevrouw Irma van Hezewijk. U kunt haar bereiken op telefoonnummer 06 5464 7212 of via de mail: [irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl](mailto:irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl). Op [www.vertrouwenswerk.nl](http://www.vertrouwenswerk.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. De stap naar de klachtencommissie (zie



hieronder) is ook een optie. De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij 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 klachtencommissie. Stichting Opmaat is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie van KOMM. Regio west, Postbus 2086 4800 CB Breda, 076-5245500 Meer informatie vindt u op de website [www.komm.nl](http://www.komm.nl)

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht door hoor en wederhoor en geeft een gemotiveerde uitspraak of de klacht wel, niet of gedeeltelijk gegrond is. Aan de uitspraak is meestal een advies voor het bestuur gekoppeld.

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 telefoonnummer 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 bestuur. Het bestuur moet dit melden bij de vertrouwensinspectie en wordt eventueel verplicht om aangifte te doen van een mogelijk zedenmisdrijf bij politie/justitie (Meld- en Aangifteplicht voor het Onderwijs 1999). Nadere informatie omtrent de klachtenregeling is op school aanwezig. Hierin staat aangegeven hoe u kunt handelen in het geval u een klacht wilt indienen. Informatie kunt u ontvangen via de interne vertrouwenscontactpersoon, de directie van de school, de uitvoerend bestuurder van Stichting Opmaat of de externe vertrouwenspersoon.

### **Informatie voor ouders/verzorgers**

Deze kwaliteitskaart is openbaar voor ouders/verzorgers en te allen tijde bij de directie van de school in te zien. In de schoolgids wordt hiernaar verwezen.