



MARKANT
LEERSAAM
GEWOON GOED ONDERWIJS



Stichting
Vrije School
Breda

Stichting Onderwijsgroep Markant-LeerSaam en Stichting Vrije School

Klachten en procedure

Onze kinderen hebben recht op goed onderwijs in een veilige omgeving. Pesten, seksuele intimidatie, agressie en geweld worden op onze locaties actief tegengegaan. Ook besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit en organisatie van ons onderwijs en aan de communicatie met de ouders. Waar mensen samenwerken, gaan echter soms dingen mis. We gaan ervan uit dat we de meeste klachten in goed onderling overleg kunnen oplossen.

Stap 1

De eerste stap bij ontevredenheid is met de betreffende persoon in kwestie in gesprek te gaan.

Stap 2

Mocht u naar uw idee onvoldoende gehoor vinden, dan kunt u in eerste instantie terecht bij de directeur. Komt u er met de directeur niet uit, dan kunt u contact opnemen met de bestuurder. Soms kan dat niet, omdat er juist problemen zijn met deze personen. Er zijn dan onderstaande mogelijkheden.

Stap 3

1. Interne vertrouwenspersonen

U of uw kind kan contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon van betrokken school. Deze kan en zal u bij een klacht adviseren over de te nemen stappen. De namen van de interne vertrouwenspersoon zijn bekend op de locatie en vindt u in de schoolgids.

2. Externe vertrouwenspersonen

Als er sprake is van een ingrijpende gebeurtenis of ongewenst gedrag op de locatie waarbij een kind is betrokken, dan is de externe vertrouwenspersoon snel inzetbaar voor het geven van onafhankelijk advies en ondersteuning. Het kan hierbij gaan om (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, plotseling overlijden of een andere ingrijpende gebeurtenis. Zowel de basisschool als ouders en kinderen kunnen contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon via:

externe-vertrouwenspersoon@markantleersaam.nl

3. Vertrouwensinspecteur

Indien er sprake is van klachten op fysiek of psychisch gebied, dan wel seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie of geweld, kan desgewenst ook contact worden opgenomen met de vertrouwensinspecteur. Hij/Zij zal naar de klachten luisteren en u eventueel adviseren over de te nemen stappen. De vertrouwensinspecteur is alle werkdagen tijdens kantooruren (8.00u tot 17.00u, ook in de schoolvakanties) bereikbaar op telefoonnummer 0900 - 111 3 111.

4. Mediation

Bij conflicten kan iedereen die betrokken is bij het conflict mediation aanvragen. U zoekt dan samen met de andere deelnemer(s) naar een oplossing voor het conflict. U gaat daarvoor met elkaar in gesprek onder begeleiding van een onafhankelijk en neutraal persoon: de mediator. Het doel van dit gesprek is om de relatie tussen u en de andere deelnemer(s) te herstellen, zodat u samen verder kunt of de samenwerking goed kan afronden. Het is daarom vereist dat alle deelnemers willen meewerken en gezamenlijk tot een oplossing willen komen. Contactgegevens mediationdesk: Telefoonnummer 030 - 280 95 90, E-mail info@onderwijsgeschillen.nl.

Stap 4

Als u het idee hebt dat uw klacht door de locatie of het bestuur niet adequaat wordt afgehandeld, kunt u contact opnemen met de klachtencommissie.

Voor het **basisonderwijs**: de onafhankelijke [Landelijke Klachten Commissie Onderwijs \(LKC\)](#) gebouw Woudstede, Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht.

De betreffende commissie 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.

Via onderstaande link vindt u onze klachtenregeling

[Klachtenregeling](#)