

## Kwaliteitskaart Klachtenregeling ouders

Kaart 7.1	Ouders
Deelgebied	Klachtenregeling
Verantwoordelijke	MT
Geëvalueerd	Juni 2019



### Inleiding

De Oosterleeschool doet er alles aan om onderwijs te geven van hoog niveau. En we werken er hard aan om te zorgen voor een goede sfeer op onze school en peuterschool. Leerlingen, medewerkers én ouders moeten zich prettig en veilig voelen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. We hopen dat u dan in eerste instantie contact opneemt met de interne contactpersoon van onze school of peuterschool.

### Doel

Met het beschrijven van onze klachtenprocedure geven we u een overzicht van de stappen die u kunt ondernemen om uw klacht onder de juiste aandacht te brengen en om deze gezamenlijk op te lossen. De volgende klachten kunt daarbij in ogenschouw nemen:

- Klachten van onderwijskundige aard, bijvoorbeeld over de methode die gebruikt wordt, aanpassing van het programma, toetsing en beoordeling.
- Klachten van organisatorische aard, bijvoorbeeld over vakanties, vrije dagen, schoolbijdrage, de inzet van ondersteuning.
- Klachten over ongewenst gedrag, zoals agressie, geweld, racisme, discriminatie, pesten, seksueel overschrijdend gedrag.

### Afspraken

#### Interne contactpersoon

Wij hebben een interne contactpersoon, Wendy Hoogduin. Hier kunt u terecht als zaken anders lopen dan u wenst. De contactpersoon is er niet om uw klacht inhoudelijk te behandelen. Hij of zij zoekt wel samen met u de juiste weg om uw klacht te bespreken. Lukt dat niet, dan komen de vertrouwenspersoon van SCOH, het bestuur van SCOH en/of de landelijke Geschillencommissie in beeld.

#### Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersonen van SCOH zijn Lilian Vermeulen en Anton de Leeuw van Centrum Vertrouwenspersonen Plus (telefoon 070-2600032). Zij bekijken samen met u of een gebeurtenis aanleiding geeft tot een klacht bij het bestuur of de landelijke klachtencommissie. Het besluit om een klacht in te dienen ligt in beginsel bij de klager. De externe vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk van het bestuur en hebben een geheimhoudingsplicht. Het bestuur wordt wel op de hoogte gebracht van het feit dat de vertrouwenspersonen zijn ingeschakeld.

### Informatie aan de ouders/verzorgers

#### Route bij klachten

Over welk onderwerp uw klacht ook gaat, de gewenste route verloopt als volgt:

Gesprek met leerkracht

- ↓
- Vindt u samen geen oplossing: Gesprek met leerkracht en/of intern begeleider
- ↓
- Vindt u samen geen oplossing: Gesprek met de directeur
- ↓
- Vindt u samen geen oplossing: Gesprek met de interne contactpersoon
- ↓
- Vindt u samen geen oplossing: gesprek met de vertrouwenspersoon van de SCOH of klacht bij bestuur
- ↓
- Vindt u samen geen oplossing: klacht bij de landelijke Geschillencommissie

**Meldplicht bij seksueel misdrijf of intimidatie**

Alle medewerkers van onze scholen en peuterscholen moeten het bestuur onmiddellijk informeren als er het vermoeden bestaat van een seksueel misdrijf. Bijvoorbeeld als een medewerker van de school een minderjarige leerling seksueel heeft misbruikt of geïntimideerd. Dit zijn strafbare feiten. Het bestuur van SCOH moet deze feiten voorleggen aan de vertrouwensinspecteur van het Onderwijs.

Voor ouders geldt bij het vermoeden van een seksueel misdrijf de route zoals hierboven beschreven. Als u vermoedt dat de leerkracht betrokken is, meld het vermoeden dan bij de directeur. Vermoedt u dat de directeur betrokken is, meld het dan bij het bestuur.

**Contact**

Voorzitter College van Bestuur  
Drs. G.J. van Drielen  
Postbus 18546  
2502 EM Den Haag  
070 311 8787

**Externe vertrouwenspersoon**

Centrum Vertrouwenspersonen Plus  
Lilian Vermeulen en Anton de Leeuw  
T: 070-2600032  
M: 06-81316936  
E: [info@cyp-plus.nl](mailto:info@cyp-plus.nl)  
W: <https://www.centrumvertrouwenspersonenplus.nl/>

**Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs**

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
070 386 1697