

Klachtenregeling

Sinds 1 augustus 1998 is er voor het basisonderwijs een officiële klachtenregeling die aangeeft op welke objectieve wijze met klachten van ouders, leerlingen en personeel moet worden omgegaan. Deze wet verplicht scholen om te voorzien in een onafhankelijke Klachtencommissie en om een klachtenregeling op te stellen.

Binnen de scholen van Stichting Eduquaat geven we het onderwijs zorgvuldig vorm. Toch kan het voorkomen dat er sprake is van een situatie waarover u als ouder op- en/of aanmerkingen heeft of misschien wel een klacht over in wilt dienen. In eerste instantie gaat u naar de leerkracht van uw kind. Mocht dit niet tot de gewenste oplossing leiden of niet mogelijk zijn, dan kunt u contact opnemen met de schoolleider van de school of met de schoolcontactpersoon. Voor onze school is de contactpersoon: (naam, emailadres)

Welke klachten onderscheiden wij?

- a) klachten die betrekking hebben op een [zedenmisdrif](#);
- b) klachten die betrekking hebben op psychisch (waaronder pesten en seksuele intimidatie) en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering;
- c) overige klachten over bijvoorbeeld de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, bevordering, begeleiding en advisering van leerlingen, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken.

Heeft u een probleem of klacht over de school of één van de medewerkers? Dan is het raadzaam om eerst te proberen de klacht met de school te bespreken.

U kunt daarbij de volgende stappen zetten:

1. Bespreek het probleem met de leerkracht/en van uw kind;
2. Bespreek het probleem met de schoolleider van de school;
3. Schakel bemiddeling in van een collega-leerkracht, de kwaliteitsondersteuner of een ouder om, zonder formele/juridische procedures, samen tot een oplossing te komen;
4. Bespreek het probleem met het schoolbestuur waar de school onder valt.

De contactpersoon informeert u over de routes die u kunt bewandelen. U kunt desgewenst ook rechtstreeks contact opnemen met de (externe) vertrouwenspersoon van de stichting.

De externe vertrouwenspersonen voor *leerlingen, ouders en overig extern betrokkenen* bij stichting Eduquaat is:

GGD Weert

Vogelsbleek 10

6001 BE Weert, tel.: 088-11 911 11

Email: info.ggd@vrln.nl

De externe vertrouwenspersoon voor de *medewerkers* van Eduquaat is:

Mw. Trix Sillen (Villa Flora)

Wilhelminapark 1

5911 EC. Venlo, tel.: 06 200 06 334

www.heteiland.eu / info@heteiland.eu



Overige instanties:

[De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs](#)

Voor klachten die vallen onder de hiervoor genoemde categorieën a. en b.:

Inspectie van het Onderwijs

Postbus 2730

3500 GS Utrecht, tel.: 0900 111 3 111

[De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs](#)

Bij klachten die vallen onder de hiervoor genoemde categorie c.

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Email: info@onderwijsgeschillen.nl

Tel.: 030 28 095 90 voor informatie over de procedure

Tel.: 088 60 501 01 voor inhoudelijke vragen

Veelal zullen problemen binnen school opgelost (kunnen) worden. Met alle klachten, op- en/of aanmerkingen zoals bijv. onderwijskundige klachten, klachten over leerkrachten, vermoedens van - seksuele - intimidatie, kunt u bij de contactpersoon terecht. Schroom niet om in voorkomende situaties direct contact op te nemen. Indien uw klacht door de school of het bestuur niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u terecht bij de Landelijke Klachtencommissie waarbij Eduquaat is aangesloten www.onderwijsgeschillen.nl/klachten. Deze commissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of deze gegrond is of niet. De klachtenregeling is ook bestemd voor leerlingen en leerkrachten. De procedure is dezelfde.

De volledige klachtenregeling vindt u op de website van onze stichting: www.eduquaat.nl

