

## Klachtenregeling

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Als u klachten of problemen heeft met zaken die de school betreffen, vragen wij u vriendelijk om deze kenbaar te maken. We gaan ervan uit dat we de meeste zaken in onderling overleg kunnen oplossen. Blijf er niet mee rondlopen, maar geeft u ons de kans er iets aan te doen. In het klachtrecht binnen het onderwijs wordt onderscheid gemaakt tussen klachten en problemen op het gebied van ongewenste omgangsvormen en overige klachten en problemen.

### Klachten en problemen op het gebied van ongewenste omgangsvormen

Bij klachten over ongewenste omgangsvormen op school, zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen ouders en medewerkers de directie van de school benaderen of een beroep doen op ondersteuning door de interne vertrouwenspersoon van de school. De vertrouwenspersonen zijn er voor u. Zij luisteren naar u, geven u informatie over mogelijke vervolgstappen en brengen u eventueel in contact met de externe vertrouwenspersoon voor verdere ondersteuning. De school kent ook externe vertrouwenspersonen. U kunt de externe vertrouwenspersonen zien als objectieve deskundigen van buiten de school. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en adviseert u in de stappen naar de door u gekozen oplossing.

### Interne en externe vertrouwenspersonen

Interne vertrouwenspersonen:

- Rineke van der Meeren, tel. 073-8225100 of mail naar [rineke.vandermeeren@signumonderwijs.nl](mailto:rineke.vandermeeren@signumonderwijs.nl).
- Sonja Wouters, tel. 073-8225100 of mail naar [sonja.wouters@signumonderwijs.nl](mailto:sonja.wouters@signumonderwijs.nl).

Externe vertrouwenspersonen, Signum werkt hiervoor samen met Vertrouwenswerk.nl:

- Mevrouw Ilse Oerlemans (voor ouders en medewerkers), tel. 06 81575900 of mail naar [ilseoerlemans@vertrouwenswerk.nl](mailto:ilseoerlemans@vertrouwenswerk.nl)
- Mevrouw Annelies Spitz (voor ouders en medewerkers), tel. 06-33646887 of mail naar [anneliesspitz@vertrouwenswerk.nl](mailto:anneliesspitz@vertrouwenswerk.nl)

### Meldplicht seksueel geweld

Bij het geringste vermoeden van een zedenmisdrif moeten personeelsleden en interne vertrouwenspersonen dit melden bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur geeft aan wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is. De vertrouwensinspecteur heeft de bevoegdheid de bestuurder de aangifteplicht op te leggen.

### Overige klachten en problemen

Indien uw klacht betrekking heeft op het welzijn van uw kind in de klas en/of schoolsituatie verzoeken wij u in eerste instantie het gesprek te voeren met de groepsleerkracht. Komt u samen niet tot een oplossing of gaat uw klacht meer over de schoolorganisatie? Gaat u dan in gesprek met de schooldirectie.

Betreft het brede beleidsmatige vragen en/of opmerkingen?

Dan adviseren wij u om contact op te nemen met de medezeggenschapsraad van de school van uw kind(eren).

### Klachtenregeling Signum

Als u er met de leerkracht en de schoolleiding van KC het IJzeren Kind niet uitkomt, kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van Stichting Signum. We verzoeken u dan om uw klacht schriftelijk in te dienen, u vindt hiervoor de informatie op [www.signumonderwijs.nl](http://www.signumonderwijs.nl). We nemen alleen klachten in behandeling wanneer u er niet uit bent gekomen met leerkracht en/of schooldirectie. Klachten die rechtstreeks bij het College van Bestuur worden ingediend zonder dat daarover contact is geweest met de betreffende school, zullen wij niet in behandeling nemen. We hechten veel waarde aan open en transparante communicatie en vinden het belangrijk dat er bij problemen en klachten eerst met directe betrokkenen is gesproken en zij de kans hebben gehad om samen met u tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht niet anoniem indienen. We kunnen dan niet reageren op een specifieke situatie en vinden het toepassen van hoor- en wederhoor erg belangrijk. Na ontvangst van uw klacht zullen wij binnen 5 werkdagen (met uitzondering van de vakantieperiode) contact met u opnemen.

### Landelijke klachtencommissie

Bent u er met de betrokkenen zelf niet uitgekomen? En heeft de melding van de klacht bij het College van Bestuur ook niet tot een oplossing geleid? Dan kunt u uw klacht indienen bij de [Landelijke klachtencommissie onderwijs](#).