

## 10.12 Klachtenregeling

Overall waar gewerkt wordt zijn wel eens misverstanden, of kunnen fouten worden gemaakt. Dat is op onze school niet anders.

Ouders zijn altijd welkom bij de klassenleerkrachten om dergelijke zaken te bespreken en samen zal dan naar een goede oplossing gezocht worden. Ons streven is dat elke leerkracht open staat voor uw mening of advies om samen naar de best mogelijke oplossing te zoeken. Natuurlijk is het daarnaast ook mogelijk om met vragen, problemen of klachten over het onderwijs, de aanpak van de kinderen of andere zaken, contact te zoeken met de directeur. Deze zal proberen zo'n probleem in overleg met de ouder, de groepsleerkracht, het kind en eventuele andere betrokkenen, zo snel mogelijk op te lossen.

Als ouders niet tevreden zijn over de manier waarop een probleem of klacht wordt opgepakt, kunnen ze de zaak bespreken met de interne vertrouwenspersonen. Deze mensen zijn door het bestuur van de school aangesteld om ervoor te zorgen dat klachten van kinderen of ouders altijd serieus worden genomen en op een passende manier worden afgehandeld. Elke ouder kan een beroep op deze vertrouwenspersonen doen als er problemen zijn. Het gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen stappen gezet zonder uw toestemming. De personen gaan in overleg met u, over wat er moet worden gedaan of wie er moet worden ingeschakeld om tot een goede oplossing te komen. Als dat nodig mocht zijn, wordt een klacht doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon. De klachtenregeling is op te vragen bij de directie.

### **Vertrouwenspersoon**

#### **Namens het team:**

Sylvia van Leeuwaarden

#### **Namens de ouders:**

Marian van Nieuwenhoven

#### **Extern:**

Mevr. Astrid Kraag: tel. 0681879368

Email: [info@astridkraag.nl](mailto:info@astridkraag.nl)

Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs:

Postbus 82324,2508 EH Den Haag