

Klachten- regeling

Klachtenregeling

Soms loopt iets anders dan je had verwacht. Heb je een klacht of een zorg over wat er gebeurt op ons IKC? Laat het ons weten. Jouw ervaring helpt ons om te leren en te verbeteren.

We luisteren graag naar je verhaal en zoeken samen naar een oplossing. Hieronder leggen we stap voor stap uit wat je kunt doen als je ergens mee zit.

1. Ga in gesprek met de leerkracht

Neem bij vragen of zorgen eerst contact op met de leerkracht van je kind. Samen kun je vaak al veel oplossen. Gaat het over leren of gedrag? Dan kan ook de intern begeleider aansluiten bij het gesprek.

2. Kom je er samen niet uit?

Neem dan contact op met de directeur van het IKC. We zoeken graag samen verder naar een oplossing waarin iedereen zich kan vinden.

3. Externe bemiddeling

Lukt het niet om er samen uit te komen? Dan kunnen we – als beide partijen dat willen – een externe, onafhankelijke bemiddelaar inschakelen.

De externe vertrouwenspersoon van onze stichting is:

Chiene Hulst

☎ 06 – 45 43 42 66

✉ chienehulst@externevertrouwenspersonen.nl

4. Klacht indienen bij het bestuur

Als er geen oplossing komt, kun je contact opnemen met het bestuur van Stichting LiemersNovum. Bel naar bestuurder Pieter-Jan Bühler via:

☎ (0316) 22 65 14

5. Landelijke klachtencommissie

Je kunt altijd, ook zonder de eerdere stappen, een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

✉ Postbus 162, 3440 AD Woerden

☎ (0348) 40 52 45

Klachten over kinderopvang (Zonnekinderen)

Heb je als ouder een klacht over de opvang? Dan kun je die bespreken met de medewerker van de groep of met de directeur van het IKC.

Kom je er niet uit? Dan kun je een schriftelijke klacht indienen volgens het interne klachtenreglement van Kinderopvang Zonnekinderen.

Is er daarna nog geen oplossing? Dan kun je terecht bij:

Klachtenloket Kinderopvang

🌐 www.klachtenloket-kinderopvang.nl

✉ info@klachtenloket-kinderopvang.nl

☎ 0900 – 1877 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

De Geschillencommissie Kinderopvang geeft een onafhankelijk oordeel waar alle partijen zich aan houden.

Schorsing en verwijdering

In uiterste gevallen kan het bestuur een kind schorsen of verwijderen. Dit is een laatste middel om de veiligheid van kinderen en personeel te waarborgen. Dit kan het geval zijn bij ernstig wangedrag van een leerling en/of ouders, of bij een onherstelbaar verstoorde relatie tussen school en leerling en/of ouders.

Het besluit tot schorsing wordt altijd schriftelijk meegedeeld, na een overleg tussen leerling, ouders en directeur. De school heeft de inspanningsverplichting om het kind op een andere school te plaatsen. Als dit niet lukt, kan er alsnog tot een definitieve verwijdering worden overgegaan.

Voor het schorsen en verwijderen van een leerling hanteert De Toorts het stappenplan dat is vastgelegd in het protocol “Schorsing en verwijdering van leerlingen” van Stichting LiemersNovum. Dit protocol is te vinden op de website van onze stichting: www.liemersnovum.nl.

De directeur brengt bij schorsing of verwijdering altijd de onderwijsinspectie en de leerplichtambtenaar op de hoogte.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Soms zijn er zorgen over een thuissituatie. De school is verplicht om de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hanteren. Deze is te vinden via www.liemersnovum.nl onder het kopje ‘achtergrondinformatie’. Wij brengen ouders altijd op de hoogte van onze zorg.

Externe instanties

Inspectie van het Onderwijs

 www.onderwijsinspectie.nl

 0800-8051 (gratis)

Meldpunt vertrouwensinspecteurs

Voor klachten over seksuele intimidatie, seksueel misbruik of ernstig psychisch of fysiek geweld:

 0900-1113111 (lokaal tarief)

Heb je vragen over deze regeling?

Neem dan contact op met de directeur via directie.toorts@liemersnovum.nl of bel naar 0316 – 224069.

We staan voor je klaar.

