

Klachtenregeling

voor ouders en leerlingen van
Dunamare Onderwijsgroep

Bestemd voor:

- leerlingen dan wel hun wettelijk vertegenwoordiger(s)

Geplaatst op:

- Intranetsite Dunamare Onderwijsgroep
- Website Dunamare Onderwijsgroep
- Website van alle scholen binnen Dunamare Onderwijsgroep

maart 2022

Klachtenregeling voor minderjarige leerlingen Dunamare Onderwijsgroep

Waar kun je terecht met jouw klacht over school?

Als je op school een probleem ervaart, dan is het belangrijk dat je dat met iemand kunt bespreken. Bijvoorbeeld als je vindt dat je niet netjes bent behandeld. Of als je ontevreden bent over (iemand op) school, bijvoorbeeld als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag.

Je kunt jouw klacht het best op school bespreken

Als je het lastig vindt om de klacht te bespreken met degene die volgens jou het probleem heeft veroorzaakt, kun je terecht bij jouw mentor of bij de vertrouwenspersoon op jouw school. Zij zullen je begeleiden bij het vinden van een passende oplossing. Kom je er samen niet uit? Dan kun je, eventueel in overleg met de mentor of vertrouwenspersoon, de klacht bij de directeur/ rector van de school melden.

Als het probleem volgens jou dan nog niet is opgelost, kunnen je ouders samen met jou een klacht indienen bij de klachtencoördinator van Dunamare. Hoe dat in zijn werk gaat, kun je verder lezen in de “klachtenregeling voor ouders en meerderjarige leerlingen”.

Klachtenregeling voor ouders en meerderjarige leerlingen*

Dunamare Onderwijsgroep

Waar kunt u terecht met uw klacht over school?

Als u op school een probleem ervaart, dan is het belangrijk dat u dat met iemand kunt bespreken. Bijvoorbeeld als u vindt dat u niet netjes bent behandeld. Of als u ontevreden bent over (iemand op) de school van uw kind, bijvoorbeeld als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. In deze klachtenregeling leest u bij wie u terecht kunt met uw klacht. Dit kan op drie niveaus: bij school, bij de klachtencoördinator van Dunamare of bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

1. U kunt uw klacht het best op school bespreken

Het is belangrijk dat u start bij de betrokkene(n) op de school van uw kind. Daar kunt u het probleem bespreken met degene die het probleem volgens u heeft veroorzaakt. Komt u er samen niet uit? Of is het lastig om het probleem direct met de betrokkene(n) te bespreken? Neem dan contact op met de mentor, vertrouwenspersoon, directeur of rector van de school. Deze beoordeelt uw klacht en kan u begeleiden bij het zoeken naar een passende oplossing. Dat u contact zoekt én dat de school luistert, is belangrijk. Klachten kunnen namelijk het best worden opgelost op de plek waar zij ontstaan zijn. En dat is meestal binnen school.

2. Als u er met school niet uitkomt, kunt u een klacht indienen bij Dunamare Onderwijsgroep

Komt u met school niet tot een oplossing? Meld uw klacht dan bij Dunamare. Dit doet u via de [website](#). Dunamare is het bestuur van de school van uw kind. Als u online uw klacht indient, komt deze terecht bij onze klachtencoördinator. De klachtencoördinator behandelt de klacht niet zelf, maar beoordeelt waar deze thuishoort.

De klachtencoördinator registreert uw klacht en u krijgt vervolgens binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Ook meldt de klachtencoördinator uw klacht bij betrokkenen, zoals de directeur of rector van de school. Als dat nodig is bespreekt de coördinator de inhoud van uw klacht met hen.

Hierna maakt de klachtencoördinator een van de volgende keuzes:

- 1) Deze zet uw klacht door naar de directeur of rector van de school. Dat gebeurt als de school uw klacht nog niet goed met u heeft besproken.
- 2) Deze stelt voor om een externe, onafhankelijke bemiddelaar of mediator in te schakelen.
- 3) Deze adviseert u om uw klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Dit gebeurt als blijkt dat er niet tot een voor beide partijen passende oplossing kan worden gekomen.

U hoort uiteraard van de klachtencoördinator wat er met uw klacht gebeurt.

3. Wat doet de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs?

Dunamare Onderwijsgroep is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Dit is een onafhankelijke commissie die klachten over scholen onderzoekt.

Dient u een klacht in bij de LKC? Dan onderzoekt de LKC uw klacht. Vervolgens adviseert zij het College van Bestuur van Dunamare over hoe het kan omgaan met uw klacht.

Op basis van het advies bepaalt het College van Bestuur wat er met uw klacht gebeurt. Dit besluit ontvangt u uiterlijk vier weken nadat het advies van de LKC is ontvangen. Soms is deze termijn te

*meerderjarige leerlingen (> 18 jaar) kunnen zelfstandig een klacht indienen volgens deze procedure. Voor minderjarige leerlingen geldt dat dat via de ouders/ verzorgers gebeurt.

kort. Dan kan het College van Bestuur de termijn één keer verlengen.

De LKC heeft een eigen reglement dat voldoet aan alle wettelijke eisen voor klachtbehandeling. Op haar [website](#) vindt u meer informatie over de LKC. Daarop staat ook het klachtenreglement.

Wat is verder nog belangrijk?

✓ *Wees op tijd*

Stuur uw klacht binnen een jaar nadat het probleem zich heeft voorgedaan.

✓ *Wat doet het College van Bestuur?*

Soms is het nodig om een klacht op een andere manier te behandelen of onderzoeken dan hierboven staat. Dit besluit het College van Bestuur in overleg met de klachtencoördinator. Uiteraard bespreekt de klachtencoördinator dit met u.

In enkele gevallen neemt het College van Bestuur al ordemaatregelen voordat een klacht is afgehandeld. Dit gebeurt als het onderzoek naar de klacht niet kan wachten.

✓ *We gaan zorgvuldig om met uw gegevens*

Dunamare bewaart gegevens over uw klacht zorgvuldig. Alleen personen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling, kunnen deze inzien. Denk aan de klachtencoördinator en het College van Bestuur.

De klachtencoördinator maakt na afloop van elk kalenderjaar een overzicht van alle klachten. Dit is voor de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad en het College van Bestuur. Het klachtenoverzicht is altijd anoniem.

Overige bepalingen

- In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling ouders en leerlingen Dunamare Onderwijsgroep'.
- Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en in het bijzonder na instemming van de GMR.
- Deze regeling is, na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR), vastgesteld door het College van Bestuur op 28 maart 2022 en in werking getreden per april 2022. Hiermee zijn vorige versies komen te vervallen.

*meerderjarige leerlingen (> 18 jaar) kunnen zelfstandig een klacht indienen volgens deze procedure. Voor minderjarige leerlingen geldt dat dat via de ouders/ verzorgers gebeurt.