



Deze klachtenregeling is Buitenkans-breed van toepassing, zowel voor Villa, IKC als basisschool de Buitenkans.

Wij hopen natuurlijk dat het verblijf van je kind bij de Buitenkans zowel voor jou, als je kind naar alle tevredenheid zal verlopen. Het kan gebeuren dat er zaken zijn die anders lopen dan je had gewenst of gedacht. Ouderbetrokkenheid vinden we belangrijk, we streven naar open en transparante communicatie. Binnen de Buitenkans zijn verschillende momenten ingericht om als ouder mee te denken, vragen te stellen en/of te helpen. Denk aan de brainstormavonden, dagelijkse koffietafel op school, werkgroepen, ouderavonden etc.

We vinden het belangrijk dat je bij de begeleiding kan benoemen waar je tegenaan loopt. Mochten er desondanks toch dingen zijn waar je mee blijft zitten, dan kun je gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure, zodat je klacht op de juiste wijze afgehandeld wordt. Deze klachtenregeling behandelt interne (af te handelen door de Buitenkans) en externe (af te handelen door een externe organisatie) klachten.

Interne klachtenregeling

1. Eerst aangeven bij wie het betreft.

Een kwestie/klacht dient altijd eerst met de desbetreffende begeleider besproken te worden. Dit kan tijdens de overdracht aan het begin of eind van de dag of tijdens een persoonlijk gesprek met de begeleider van je kind.

Heb je een klacht over beleidszaken (pedagogisch beleid, dagelijks beleid, hygiëne etc.) dan kun je dit rechtstreeks met de coördinator of directie bespreken (zie stap 2).

2. Aangeven bij de coördinator of directie.

Voel je je door de directe betrokkene niet of onvoldoende gehoord of gaat je klacht over beleidszaken, dan kun je bij de betreffende coördinator of directie terecht met je kwestie/klacht. In het kader van openheid en transparantie vindt dit bij voorkeur mondeling plaats. Het maken van een afspraak kan je ook telefonisch (0513-745151 Basisschool, 0513-435387 Villa) of via de email: administratie@debuitenkans.fr.nl (school), administratie@ikcdebuitenkans.nl (IKC) of administratie@villadebuitenkans.nl (Villa).

Met coördinator wordt bedoeld de directeur school, coördinator IKC, coördinator Villa of de Intern begeleider (coördinator leerling ondersteuning), de aandacht functionaris huiselijk geweld en anti-pest coördinator. In het document bereikbaarheid, te vinden op de website, vind je een overzicht van contactgegevens van betreffende personen.

Met de directie of coördinator kan tijdens het gesprek een passende vervolgstap worden besproken. Bijvoorbeeld wanneer er ondersteuning nodig is om opnieuw het gesprek met de desbetreffende begeleider aan te gaan, dan kan de coördinator of directie een bemiddelende rol spelen.



3. Aangeven bij de MR, OC en/of externe vertrouwenspersoon.

Wanneer je ondersteuning nodig hebt, er samen niet uitkomt of het gevoel hebt dat je onvoldoende gehoord wordt door de betreffende begeleider, coördinator en directie, dan kun je de volgende ondersteunende partijen inschakelen voor meedenken of advies.

De MR (medezeggenschapsraad), heeft advies en instemmingsrecht over school gerelateerde, school brede zaken en bestaat uit een personeelsgeleding en een oudergeleding. Te bereiken via mr@debuitenkans.frl.

De OC (oudercommissie), heeft (gevraagd en ongevraagd) adviesrecht over kinderopvang gerelateerde zaken (kinderopvang, peuteropvang en verlengde schooldag). Te bereiken via oc@ikcdebuitenkans.nl (IKC) oc@villadebuitenkans.nl (Villa)

De externe vertrouwenspersoon, is gekoppeld aan basisschool de Buitenkans. Deze vertrouwenspersoon luistert naar de kwestie of de klacht en gaat hier serieus op in, gaat vertrouwelijk met de klacht om, kan eventueel zorgen voor bemiddeling of doorverwijzing naar een eventuele hulpverleningsinstantie, of ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon kan je bellen (06-28524514) of mailen (a.miedema@ggdfryslan.nl).

4. Een officiële klacht indienen.

Kom je er niet uit met bovengenoemde personen, dan kan je een officiële klacht indienen bij de directie. Deze klacht dient schriftelijk via de mail, onder vermelding van 'officiële klacht' te worden ingediend via:

Villa de Buitenkans	administratie@villadebuitenkans.nl
Stichting de Buitenkans	administratie@debuitenkans.frl
Basisschool de Buitenkans	bestuur@debuitenkans.frl
Peutergroep/VS IKC de Buitenkans	administratie@IKCdebuitenkans.nl

De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij uiterlijk drie maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van datum, je naam en adres, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep en een omschrijving van de klacht en welke acties er binnen stap 1 t/m 3 al ondernomen zijn.

De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht en houdt je op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Ongeacht de aard van de klacht wordt een zorgvuldig onderzoek ingesteld. We informeren de ouder zoveel mogelijk over de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klacht wordt door de directie besproken met de MR en/of oudercommissie (dit kan anoniem). De MR en de oudercommissie zijn er om het belang van ouders en die van hun kind te



vertegenwoordigen. Indien gewenst kan de externe vertrouwenspersoon bemiddelen bij de afhandeling van de klacht.

Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de directie je hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. Je ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Meldcode huiselijk geweld

Vermoedens van kindermishandeling dienen conform de meldcode huiselijk geweld te worden afgehandeld. Deze klachtenregeling is niet voor dergelijke incidenten bedoeld

Aangifte vermoeden geweld- of zedendelict

Vermoedens van geweld- of zedendelicten door een medewerker, dienen door de school gemeld te worden bij het bevoegd gezag en aangegeven te worden bij politie/justitie. Deze klachtenregeling is niet voor dergelijke incidenten bedoeld.

Externe klachtenregeling

Bent je niet tevreden over de afhandeling van je klacht via de interne klachtenregeling, dan kun je je vraag of klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij de Buitenkans, voorleggen aan de betreffende klachtencommissie.

Villa de Buitenkans Peutergroep en VS IKC de Buitenkans	Klachtenloket Kinderopvang. Op www.klachtenloket-kinderopvang.nl vind je de contactmogelijkheden. Lukt het niet om via het Klachtenloket tot een oplossing te komen? Dan kan je naar de Geschillencommissie Kinderopvang. Je klacht wordt dan een geschil. Meer informatie hierover en contactgegevens vind je via: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang
Basisschool de Buitenkans	Op https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klachten vind je de klachtenregeling vanuit de wetgeving rondom onderwijs. De Buitenkans is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Algemeen Bijzonder Onderwijs (GCBO) https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-algemeen-bijzonder-onderwijs



Schematische weergave klachtenregeling

