

ALGEMENE INFOBROCHURE

HOOFDSTUK 1 Situering van onze school

1.1 SCHOOLGEGEVENS

1.1.1 Naam en adres, telefoon

<p>Stedelijke basisschool – “De Hazelaar” Geraardsbergsesteenweg 184 9400 Nederhasselt</p> <p>Tel 054/32.20.16</p> <p>e-mail: dehazelaar@sbsninode.be</p> <p>directie: Karolien Frederickx waarnemend directeur: Leen Janssens</p>	<p>afdeling: – “De Flapuit” Geraardsbergsteenweg 609 9400 Voorde</p> <p>Tel 054/50.03.84</p> <p>e-mail: voorde@sbsninode.be</p>
<p>Stedelijke basisschool – “Ikke” Parklaan 11 9400 Ninove</p> <p>Tel 054/33.22.36</p> <p>e-mail: parklaan@telenet.be</p> <p>directie: Joeri Van den Driessche</p>	<p>afdeling: – “De Lettertuint” Seringenstraat 22 9400 Ninove</p> <p>Tel 054/33.61.66</p> <p>e-mail: delettertuint@sbsninode.be</p>
<p>Stedelijke basisschool – “Windekind” Edingsesteenweg 344 9400 Denderwindeke</p> <p>Tel 054/33.51.97 Tel 054/51.82.34</p> <p>e-mail: slsdenderwindeke@telenet.be</p> <p>directie: Jeroen Cooman</p>	
<p>Stedelijke basisschool - “De Oogappel” Appel terre-Dorp 13a 9400 Appel terre</p> <p>Tel 054/33.48.67</p> <p>e-mail: appel terre@sbsninode.be</p> <p>directie: Gerda Van den Abeele</p>	<p>afdeling: “De Oogappel” Appel terre-Dorp 48 9400 Appel terre</p> <p>Tel 054/32.15.89</p>

1.1.2 Schoolbestuur (juridische aard en samenstelling)

Wij zijn gemengde scholen die behoren tot het officieel gesubsidieerd onderwijs.

Schoolbestuur:

Stadsbestuur Ninove Centrumlaan 100 9400 NINOVE 054/31.32.33 www.ninove.be

Juridische aard: publieke rechtspersoon. Als stad zijn wij een openbaar bestuur en als dusdanig in onze dagelijkse werking onderworpen aan de beginselen van de openbare dienst, waaronder neutraliteit (geconcretiseerd in de vorm van actief pluralisme), open karakter, behoorlijk bestuur, keuze godsdienstonderricht/zedenleer, ...

Samenstelling van het stadsbestuur: lijst te bekomen op het stadhuis en op de website van Stad Ninove.

Voor vragen in verband met de stedelijke scholen van de stad Ninove kunt u terecht bij:

- de Schepen van Onderwijs.
- de dienst onderwijs.

1.1.3 Scholengemeenschap

Onze scholen behoren tot de scholengemeenschap GeNi.

Deze scholengemeenschap bestaat uit volgende scholen:

- Stedelijke basisschool **PARKLAAN - SERINGEN**:
administratieve vestigingsplaats "Ikke", Parklaan 11 - 9400 Ninove met niveau kleuteronderwijs, vestigingsplaats "De Lettertuin", Seringenstraat 22 - 9400 Ninove met niveau kleuteronderwijs en lager onderwijs.
- Stedelijke basisschool **DENDERWINDEKE**:
administratieve vestigingsplaats "Windekind", Edingsesteenweg 344 - 9400 Denderwindeke met niveau kleuteronderwijs en lager onderwijs.
- Stedelijke basisschool **NEDERHASSELT - VOORDE**:
administratieve vestigingsplaats "De Hazelaar", Geraardsbergsesteenweg 184 - 9400 Nederhasselt met niveau kleuteronderwijs en lager onderwijs, vestigingsplaats "De Flapuit", Geraardsbergsesteenweg 609 - 9400 Voorde met niveau kleuteronderwijs en lager onderwijs.
- Stedelijke basisschool **APPELTERRE**:
administratieve vestigingsplaats "De Oogappel", Appelterre-Dorp 48 - 9400 Appelterre met niveau lager onderwijs,
met vestigingsplaats "De Oogappel", Appelterre-Dorp 13a - 9400 Appelterre met niveau kleuteronderwijs.

De administratieve zetel en het correspondentieadres van de scholengemeenschap is:
Stedelijke basisschool Denderwindeke, t.a.v. Karolien FREDERICKX, directeur coördinatie,
Edingsesteenweg 344 - 9400 Denderwindeke.

Er is geen beheersoverdracht van bevoegdheden van het schoolbestuur aan de scholengemeenschap. De scholengemeenschap komt tot gezamenlijke afspraken en legt deze voor aan het schoolbestuur dat er over beslist.

1.1.4 Personeel

De lijst van de medewerkers van het schoolteam wordt opgemaakt bij het begin van elk schooljaar en kan u raadplegen via de website van de school.

1.2. RADEN

1.2.1 Klassenraad

De klassenraad is een team van personeelsleden (eventueel aangevuld met externe deskundigen) dat onder leiding van de directeur of zijn afgevaardigde samen de verantwoordelijkheid draagt voor de begeleiding van en het onderwijs aan een bepaalde leerlingengroep of een individuele leerling.

1.2.2 Schoolraad

De schoolraad heeft overlegbevoegdheid over een groot aantal onderwijsaangelegenheden en wordt om de vier jaar opnieuw samengesteld.

De schoolraad is samengesteld uit vertegenwoordigers van de ouders, het personeel en de lokale gemeenschap.

Er zijn momenteel twee schoolraden in de scholengemeenschap GeNi (zie bijlage 1).

1.2.3 Ouderraad

De ouderraden zijn erkend door het stadsbestuur en aangesloten bij het overkoepelend orgaan KOOGO.

<p>KOOGO Koepel van Ouderverenigingen van het Officieel Gesubsidieerd Onderwijs Ravensteingalerij 27 bus 8 1000 Brussel GSM: 0473/72 54 19</p>

Alle ouders van onze leerlingen zijn automatisch lid en kunnen zich jaarlijks in september kandidaat stellen als bestuurslid.

1.3 PEDAGOGISCHE BEGELEIDING

Het schoolbestuur en het personeel laten zich begeleiden door het Onderwijssecretariaat van de Steden en Gemeenten van de Vlaamse Gemeenschap(OVSG vzw).

OVSG is de koepelorganisatie van het stedelijk en gemeentelijk onderwijs.

OVSG maakt de volgende kernopdrachten waar voor de leden:

- belangen behartigen;
- pedagogisch begeleiden;
- juridische dienstverlening verstrekken;
- vorming en nascholing aanbieden.

1.4 ONDERWIJSAANBOD (LEERGEBIEDEN) - LEERPLANNEN

De doelen uit het pedagogisch project worden geconcretiseerd, via het gebruik van de OVSG-leerplannen.

Het onderwijsaanbod in het gewoon kleuteronderwijs omvat ten minste de volgende leergebieden:

- lichamelijke opvoeding;
- muzische vorming;
- Nederlands;
- wereldoriëntatie;
- wiskundige initiatie.

Het onderwijsaanbod in het gewoon lager onderwijs omvat ten minste, en waar mogelijk in samenhang de volgende leergebieden:

- lichamelijke opvoeding;
- muzische vorming;
- Nederlands;
- wiskunde;
- wereldoriëntatie
- Frans;
- leren leren;
- sociale vaardigheden;
- informatie- en communicatietechnologie;
- ten minste 2 lestijden onderwijs in de erkende godsdiensten of niet-confessionele zedenleer.

1.5 TAALSCREENING – TAALTRAJECT – TAALBAD

1.5.1 Taalscreening

De school voert voor elke leerling in het gewoon onderwijs bij het begin van de leerplicht (5 jaar) een verplichte screening uit, die nagaat wat het niveau van de leerling inzake de onderwijstaal is. Deze screening kan nooit voor de inschrijving van de leerling uitgevoerd worden.

Op basis van de resultaten van de taalscreening, moeten leerlingen die het Nederlands onvoldoende beheersen een actief taalintegratietraject Nederlands volgen.

De screening is niet verplicht voor anderstalige nieuwkomers.

1.5.2 Taaltraject

Op basis van de resultaten van de taalscreening voorziet de school een taaltraject voor de leerlingen die het nodig hebben. Dit taaltraject sluit aan bij de noden van de leerling wat het Nederlands betreft.

1.5.3 Taalbad

Als de leerling het Nederlands onvoldoende kent om de lessen te kunnen volgen, kan de school een taalbad organiseren. Het doel van het volgen van een taalbad is dat de leerling voltijds en intensief de Nederlandse taal leert om zo snel mogelijk te kunnen deelnemen aan de reguliere onderwijsactiviteiten.

HOOFDSTUK 2 Organisatorische afspraken

2.1 AFHALEN EN BRENGEN VAN DE KINDEREN

De ouders zorgen ervoor dat hun kinderen tijdig op school zijn en niet voortijdig worden afgehaald. Ouders die hun kinderen zelf naar school brengen, begeleiden de kinderen tot aan de schoolpoort.

Ouders kunnen enkel in uitzonderlijke gevallen en met toestemming van de directeur hun kind begeleiden tot in het klaslokaal.

Er wordt van de ouders verwacht dat zij de school terug verlaten **voor het eerste belsignaal**.

Ouders die hun kinderen op school afhalen komen tot aan de schoolpoort.

De kinderen die worden afgehaald, mogen nooit zonder begeleiding van de ouders de speelplaats verlaten (en b.v. alleen naar de parkeerplaats gaan).

Ouders die hun kinderen door andere personen aan school laten afhalen, delen op voorhand schriftelijk mee wie het kind mag komen afhalen.

De schoolingang en de autobushalte moeten steeds vrijgehouden worden.

Ouders die hun kinderen voor de aanvang van het toezicht naar school brengen en na het beëindigen van het toezicht op school laten, dragen hiervoor de volledige verantwoordelijkheid.

2.2

LESURENREGELING

Stedelijke Basisschool DE HAZELAAR		afdeling DE FLAPUIT	
maandag - dinsdag - donderdag - vrijdag 08.55 tot 12.05 speeltijd 10.35 tot 10.50 13.10 tot 15.30 speeltijd 14.25 tot 14.40			
tijdens de middagpauze gaat de poort open om 12.55 voor de leerlingen die thuis eten. wie vroeger aanwezig is betaalt remgeld.			
woensdag 08.30 tot 12.05 speeltijd 10.10 tot 10.25		woensdag 08.30 tot 12.05 speeltijd 10.10 tot 10.25	
Stedelijke Basisschool IKKE		afdeling DE LETTERTUIN	
maandag - dinsdag - donderdag - vrijdag 08.45 tot 11.55 speeltijd 10.25 tot 10.40 13.00 tot 15.20 speeltijd 14.15 tot 14.30		maandag - dinsdag - donderdag - vrijdag 08.55 tot 12.05 speeltijd 10.35 tot 10.50 13.10 tot 15.30 speeltijd 14.25 tot 14.40	
tijdens de middagpauze gaat de poort open om 12.45 voor de leerlingen die thuis eten wie vroeger aanwezig is betaalt remgeld.		tijdens de middagpauze gaat de poort open om 12.55 voor de leerlingen die thuis eten wie vroeger aanwezig is betaalt remgeld.	
woensdag 08.45 tot 12.20 speeltijd 10.25 tot 10.40		woensdag 08.30 tot 12.05 speeltijd 10.10 tot 10.25	
Stedelijke basisschool WINDEKIND			
kleuterschool		lagere school	
maandag - dinsdag - donderdag - vrijdag 08.45 tot 11.55 speeltijd 10.25 – 10.40		maandag - dinsdag - donderdag - vrijdag 08.45 tot 12.25 speeltijd 10.25 tot 10.45	
13.00 tot 15.20 speeltijd 14.15 tot 14.30		13.40 tot 15.20	
tijdens de middagpauze gaat de poort open om 12.45 voor de leerlingen die thuis eten. wie vroeger aanwezig is betaalt remgeld.		tijdens de middagpauze gaat de poort open om 13.25 voor de leerlingen die thuis eten. wie vroeger aanwezig is betaalt remgeld.	
Woensdag 08.45 tot 12.25 speeltijd 10.25 tot 10.45			
Stedelijke Basisschool DE OOGAPPEL Appel terre-Dorp 13a		Afdeling DE OOGAPPEL Appel terre-Dorp 48	
maandag - dinsdag - donderdag - vrijdag 08.55 tot 12.05 speeltijd 10.35 tot 10.50 13.10 tot 15.30 speeltijd 14.25 tot 14.40			
tijdens de middagpauze gaat de poort open vanaf 12.55 voor de leerlingen die thuis eten wie vroeger aanwezig is betaalt remgeld.			
Woensdag 08.30 tot 12.05 speeltijd 10.15 tot 10.25			

We verwachten de kinderen niet vroeger dan een kwartier voor het aanvangsuur van de school op de speelplaats. Alle andere momenten maken de kinderen gebruik van de voor- en/of naschoolse opvang. Begin- en einduren van de lessen moeten gerespecteerd worden. Geen enkele kleuter of leerling mag vroeger afgehaald worden, tenzij mits een ernstige reden en na voorafgaande toelating van de directie.

2.3 TOEZICHTEN EN KINDEROPVANG

2.3.1. Toezichten

Stedelijke Basisschool DE HAZELAAR	afdeling DE FLAPUIT
08.30 tot 08.55 12.05 tot 13.10	
15.30 tot 16.30	15.30 tot 16.00
Stedelijke basisschool IKKE	afdeling DE LETTERTUIN
08.15 tot 08.45 11.55 tot 13.00 15.20 tot 16.00	08.30 tot 08.55 12.05 tot 13.10 15.30 tot 16.00
Stedelijke basisschool WINDEKIND	
Kleuterschool	Lagere school
08.15 tot 08.45 11.55 tot 13.00 15.20 tot 16.00	08.15 tot 08.45 12.25 tot 13.40 15.20 tot 16.00
Stedelijke basisschool DE OOGAPPEL Appelterre-Dorp 13a	Afdeling DE OOGAPPEL Appelterre-Dorp 48
08.30 tot 08.55 12.05 tot 13.10 15.30 tot 16.00	

2.3.2. Kinderopvang buiten de normale aanwezigheid van de leerlingen

Stedelijke basisschool DE HAZELAAR	Afdeling DE FLAPUIT
07.00 tot 08.30 16.00 tot 17.30	07.00 tot 08.30 16.00 tot 17.30
Stedelijke basisschool IKKE	afdeling DE LETTERTUIN
07.00 tot 08.30 16.00 tot 17.30	07.00 tot 08.40 16.00 tot 17.30
Stedelijke basisschool WINDEKIND	
07.00 tot 08.15 16.00 tot 18.00	
Stedelijke basisschool DE OOGAPPEL Appelterre-Dorp 13a	Afdeling DE OOGAPPEL Appelterre-Dorp 48
07.00 tot 08.30 16.00 tot 17.30	

2.3.3 Buitenschoolse kinderopvang:

Op schooldagen van 06.45 tot 09.00 en van 15.00 tot 19.00.

Op woensdagnamiddag, op zaterdag, op schoolvrije dagen en tijdens de vakanties:

Initiatief Buitenschoolse Kinderopvang 't Kadeeken , Parklaan 13A, 9400 Ninove,

Inlichtingen en inschrijvingen ter plaatse.

De ouders dienen de leerkracht **schriftelijk** op de hoogte te brengen indien de kinderen na de schooluren naar de buitenschoolse kinderopvang gaan.

2.4 LEERLINGENVERVOER

Kinderen kunnen ook met de bus naar school komen en naar huis worden gebracht. De bus rijdt 's morgens, 's avonds en op woensdagmiddag.

De beschrijvingen van de schoolbusroutes worden in de loop van de maand september van elk schooljaar meegedeeld.

Op de bus is er begeleiding voorzien. De begeleider staat in voor de veiligheid van de kinderen van bij het instappen tot het uitstappen. De begeleider blijft op de bus. De ouders dragen de volledige verantwoordelijkheid tot het kind 's morgens is opgestapt en zodra het kind is uitgestapt.

Kinderen waarvan de ouders hen niet opwachten aan de afstapplaats worden terug meegenomen naar school en worden naar de kinderopvang gebracht tenzij de ouders bij ondertekende verklaring meedelen dat hun kind alleen van de bushalte naar huis mag gaan. De kinderopvang wordt afzonderlijk aangerekend volgens het geldend tarief.

2.5 SCHOOLVERZEKERING

Ongevallen, opgelopen tijdens de schooluren, op weg van en naar school, tijdens sportoefeningen, reizen, uitstappen door de school georganiseerd, worden door de schoolverzekering gedekt.

Schade aan kledij, boekentassen, fietsen en andere stoffelijke schade worden niet vergoed. Uitzondering voor brilglazen en –monturen, hier is de tussenkomst beperkt.

Het stadsbestuur van Ninove (schoolbestuur) heeft een verzekering tegen schoolongevallen afgesloten bij:

ETHIAS Prins - Bisschopssingel 73 3500 HASSELT tel 011/ 28.21.11

De polis kan geraadpleegd worden in de school en op de dienst onderwijs.

Werkwijze bij een schoolongeval:

- De school verwittigt de dokter, indien mogelijk de huisdokter.
- De aangifte gebeurt steeds op een door ETHIAS ter beschikking gesteld formulier en wordt binnen de 48u door de school toegestuurd aan de verzekeringsmaatschappij.
- De ouders betalen alle kosten verbonden aan het schoolongeval.
- De ouders vragen eerst de terugbetaling bij hun ziekenfonds en een bewijs van het niet - terugbetaald remgeld.
- Dit bewijs wordt zo vlug mogelijk bezorgd op het secretariaat van de school.
- De terugbetaling door ETHIAS gebeurt d.m.v. een overschrijving of een postmandaat.
- De ouders bezorgen aan de school het rekeningnummer waarop de verzekeringsmaatschappij de gemaakte onkosten kan terugstorten en twee kleefbriefjes van de mutualiteit.
- Ongevalsangiften moeten binnen de 24 uur aan de school terugbezorgd worden.

2.6 SCHOOLTOESLAG

Kinderen vanaf 3 jaar die Nederlandstalig kleuter-, lager of secundair onderwijs volgen in Vlaanderen of Brussel kunnen als extra rekenen op een jaarlijkse schooltoeslag als het inkomen van de ouders (of de ouder en eventuele partner waar het kind is gedomicilieerd na een echtscheiding) voldoet aan de inkomensvoorwaarde.

De schooltoeslag vervangt de huidige [schooltoelage](#) vanaf het schooljaar 2019-2020. Vanaf dan zult u de schooltoeslag ontvangen van uw uitbetaler van het Groeipakket.

Ouders die met hun kinderen in Vlaanderen wonen, zullen vanaf september 2019 (schooljaar 2019-2020) hun schooltoeslag niet meer moeten aanvragen. Voor een kind dat al gekend is binnen het Groeipakket wordt het recht op een schooltoeslag automatisch onderzocht en toegekend.

De schooltoeslag wordt één maal per jaar toegekend, aan het begin van het schooljaar (september of oktober).

Leeftijd	Bedrag
3 - 5 jaar	Gemiddeld 103,70 euro/jaar
6 - 12 jaar	Gemiddeld 194 euro/jaar

Meer informatie :

<https://www.groeipakket.be/>

2.7 UITERLIJK VOORKOMEN

Kledij, schoeisel en haartooi van de leerlingen zijn verzorgd, eenvoudig en hygiënisch. Wel wordt er afstand genomen van modische bewegingen die zich ook uitwendig manifesteren en daardoor een middel zijn om zich te distantiëren van de medeleerlingen.

Het is wenselijk, zeker voor de jongere kinderen, om alle kledingstukken duidelijk te naamtekenen.

2.8 AFSPRAKEN LICHAAMELIJKE OPVOEDING EN ZWEMMEN

Alle leerlingen dragen tijdens de lessen lichamelijke opvoeding dezelfde turnkledij:

- een T-shirt met het logo van de school;
- een zwarte turnbroek;
- turnpantoffels (voor de 1ste graad zonder veters) of sportschoenen;

De volgende zwemuitrusting is verplicht:

- een zwembroek (jongens) of badpak (meisjes);
- twee handdoeken, een badmuts en een kam;
- een zwemzak.

Enkele regels:

- alle kledij, turnzak en zwemzak moeten duidelijk genaamtekend zijn;
- de deelname aan de turn- en de zwemlessen is verplicht;
- redenen voor niet - deelname moeten door de ouders aan de leerkracht worden meegedeeld op het daartoe bestemd formulier (bij de leerkracht te verkrijgen);
- als een leerling tweemaal na elkaar niet deelneemt aan de lessen is een medisch attest vereist;

- tijdens de turn- en zwemlessen worden geen juwelen of uurwerken gedragen, lange haren worden samengebonden.

2.9 VERLOREN VOORWERPEN

De school is niet aansprakelijk voor diefstal, beschadiging of verlies van persoonlijk materiaal van de kinderen (kledij, schoolgerei, fiets, juwelen,...). Indien een kind iets verloren heeft, kunnen de ouders of het kind zelf steeds terecht op het secretariaat om na te gaan of het materiaal zich bij de gevonden voorwerpen bevindt.

2.10 VERKEER EN VEILIGHEID

De ouders bespreken met hun kinderen de veiligste schoolroute van huis naar school en van school naar huis.

De ouders zorgen ervoor dat kinderen, die met de fiets naar school komen, over een fiets beschikken die verkeerstechnisch in orde en veilig uitgerust is. Zij zorgen er eveneens voor dat de fiets voorzien is van een slot.

Het is belangrijk dat ouders het goede voorbeeld geven en hun kinderen ondersteunen om de verkeersregels na te leven.

2.11 VERJAARDAGEN

In de kleuterschool worden de verjaardagen gezamenlijk gevierd. De ouders maken afspraken met de leerkracht i.v.m. eventuele meegebrachte versnaperingen.

In de lagere school mogen de jarigen een kleine versnapering geven aan hun vriendjes in de klas (bv. een stuk fruit, een stuk zelfgebakken cake, een koek, wafel, ...). Kauwgom en chips zijn niet toegelaten.

2.12 LEEFREGELS VOOR LEERLINGEN

2.12.1 Ik en mijn houding:

- Ik heb respect voor anderen.
- Ik stoer de anderen niet.
- Ik vecht niet en ik maak geen ruzie.
- Ik scheld niemand uit, ik gebruik geen scheldwoorden of bijnamen.
- Ik pest niemand en ik zet ook anderen niet aan tot pesten.
- Ik ben rustig in de eetzaal en ik heb goede tafelmanieren.
- Ik luister steeds naar de aanwijzingen van de meester, de juffrouw of de toezichter.
- Ik loop niet en ik ben stil in de gang.
- Ik klop op de deur voor ik ergens binnenga.
- Ik bied de anderen hulp waar mogelijk.
- Ik heb respect voor het bezit van anderen.
- Ik schrijf netjes en verzorg mijn schriften.
- Ik geef thuis onmiddellijk alle brieven en nota's van de school af.

2.12.2 Ik, gezondheid en hygiëne

- Mijn kledij, schoeisel, haar en nagels zijn verzorgd en hygiënisch.
- Ik ga tijdens de speeltijd naar het toilet.
- Ik hou de toiletten netjes, na een bezoek aan het toilet spoel ik door.
- In de turnles draag ik de gepaste kledij.

- Ik breng alleen gezonde versnaperingen of fruit mee, kauwgom en chips zijn verboden.
- Als ik dorst heb, vraag ik water aan mijn meester of juffrouw.

- Ik breng ook van thuis een gezond drankje mee.

2.12.3 Ik en zorg voor het milieu

- Ik zorg mee voor een nette school.
- Ik sorteer het afval en gooi het in de gepaste container.
- Ik heb altijd respect voor de natuur, ook op de speelweide.

2.12.4 Ik en mijn taalgebruik

- Op school spreek ik steeds A.N.
- Volwassenen spreek ik aan met mijnheer of mevrouw.
- De leerkrachten noem ik meester of juffrouw en de directeur spreek ik aan met mijnheer of mevrouw de directeur.

2.12.5 Ik en huiswerk

- Ik maak mijn huiswerk en ik leer mijn lessen.
- Wanneer ik dat niet heb kunnen doen, verwittig ik de meester of de juffrouw.
- Dit kan op volgende wijze: - door een nota van mijn ouders in mijn agenda
- door een briefje van mijn ouders
- Ik vul elke dag mijn agenda in en laat hem dagelijks tekenen door één van mijn ouders.
- Wanneer ik om gezondheidsredenen niet mag zwemmen of turnen, breng ik een attest mee naar de school.

2.12.6 Ik en mijn materiaal

- Ik draag zorg voor mijn materiaal en dat van anderen.
- Ik draag zorg voor mijn kledij.
- Ik hang mijn eigen jas en andere jassen die op de grond gevallen zijn steeds aan de kapstok.
- Ik kaft mijn schriften en boeken.
- Mijn boekentas, turnzak en zwemzak staan op de aangeduide plaats.
- Mijn fiets staat netjes in de fietsenstalling en is steeds op slot.
- Ik bezorg gevonden voorwerpen aan de leerkracht of aan de directie.
- In mijn boekentas steekt alles netjes bij elkaar en steekt enkel het nodige.

2.12.7 Ik en spelen

- Ik speel sportief en sluit niemand uit.
- Gevaarlijk of elektronisch speelgoed en speelgoed dat geweld uitlokt (zoals speelgoedwapens) breng ik niet mee naar school.
- Tijdens de speeltijden speel ik niet in de klassen, de gangen en de toiletten.
- Op de speelplaats stop ik met spelen als de bel gaat en ga ik rustig in de rij staan. Bij het tweede belsignaal ben ik stil.
- Voetballen op de speelplaats mag enkel met een zachte bal. Als het regent mag er nooit gevoetbald worden.

2.12.8 Ik en toezicht

- Ik kom op tijd naar school en ik ga niet voortijdig weg.
- Bij mijn aankomst ga ik onmiddellijk op de speelplaats als er al toezicht is en ik blijf er tot het belsignaal gaat. Als er geen toezicht is, ga ik naar de opvang.
- Op de speelplaats ga ik altijd te voet, mijn fiets hou ik aan de hand.
- Ik verlaat de eetzaal, de klas of de speelplaats enkel als ik toestemming krijg van de meester of de juffrouw.
- 's Middags of 's avonds ga ik in de passende rij staan of wacht ik op de speelplaats tot mijn ouders mij komen afhalen. Als ik na vijf minuten nog op de speelplaats ben, ga ik naar de opvang. Ik verlaat de speelplaats niet meer.

2.12.9 Ik en het verkeer

- Bij het oversteken volg ik de afspraken op school.
- Ik neem steeds de veiligste weg naar school en naar huis.
- Ik zorg ervoor dat mijn fiets in orde is.
-

- Wanneer ik de schoolbus gebruik:
 - ! ga ik direct na het opstappen zitten en doe mijn gordel om;
 - ! pas nadat de bus stilstaat, sta ik recht om af te stappen;
 - ! bij het uitstappen, wacht ik tot de bus weg is om de straat over te steken.

2.12.10 Ik en veiligheid

- Ik sluit steeds het schoolhek.
- Ik plaats niets voor de deuren en ik zet niets in de weg in de gangen.
- Ik ben rustig in de gangen en op de trappen.
- Ik ga nergens binnen als er aangeduid staat dat dit niet mag.
- Als ik geneesmiddelen moet innemen, geef ik die 's morgens aan de klastitularis.
- Als ik zie dat er een ongeval gebeurt (of gebeurd is), verwittig ik onmiddellijk een volwassene.
- Bij brandalarm volg ik goed de aanwijzingen van de meester of de juffrouw.
- Ik raak geen elektrische toestellen aan zonder toestemming.
- Ik raak geen onderhoudsproducten aan.

2.12.11. Ik en het schoolreglement

2.12.11.1 Wat kan er gebeuren als ik de regels niet naleef?

- Ik krijg een mondelinge opmerking van een meester of juffrouw.
- Ik krijg een schriftelijke opmerking in mijn agenda, mijn ouders ondertekenen die.
- Ik krijg een extra taak, mijn ouders ondertekenen die.
- Ik word naar de directeur gestuurd.
- De meester of de juffrouw en/of de directeur neemt contact op met mijn ouders en bespreken mijn gedrag.
- Ik word een tijdje afgezonderd.
- Als ik de regels meerdere keren niet naleef, kan de directeur een **tuchtprocedure** starten.

2.12.12.2 Wat als de meester of de juffrouw zich vergist?

Ik vraag beleefd of het mogelijk is dat er een vergissing gebeurd is.

Ik bespreek het voorval, liefst onmiddellijk of tijdens de eerstvolgende speeltijd.

Indien de leraar er niet met mij over wil praten, vraag ik de directeur naar mijn uitleg te luisteren.

Hij zal dan na een gesprek met mij en de leraar een besluit nemen.

HOODFSTUK 3 Schoolverandering

- 3.1. De verantwoordelijkheid voor het veranderen van school in de loop van een schooljaar ligt bij de ouders.
- 3.2. De nieuwe inschrijving geldt vanaf de dag waarop de directie van de nieuwe school de schoolverandering schriftelijk heeft meegedeeld aan de directie van de oorspronkelijke school.
- 3.3. Bij verandering van school door een leerling worden tussen de betrokken scholen leerlinggegevens overgedragen onder de volgende gezamenlijke voorwaarden:
 - de gegevens hebben enkel betrekking op de leerling specifieke onderwijsloopbaan;
 - de overdracht gebeurt enkel in het belang van de persoon op wie de onderwijsloopbaan betrekking heeft;
 - tenzij de regelgeving de overdracht verplicht stelt, gebeurt de overdracht niet indien de ouders er zich expliciet tegen verzetten, na, op hun verzoek, de gegevens te hebben ingezien.
- 3.4. Gegevens die betrekking hebben op schending van leefregels door de leerling mogen nooit aan de nieuwe school doorgegeven worden.
- 3.5. Bij schoolverandering deelt de school het aantal halve dagen ongewettigde afwezigheid van het lopend schooljaar mee aan de nieuwe school.
- 3.6. Schoolverandering van het gewoon naar het buitengewoon basisonderwijs kan onmiddellijk zodra de ouders over een inschrijvingsverslag beschikken.

HOOFDSTUK 4 Ouderlijk gezag in onderwijsaangelegenheden

In principe zijn de beide ouders van een minderjarige gezamenlijk verantwoordelijk voor de opvoeding van hun kind (co-ouders). Zij hoeven daarvoor niet gehuwd te zijn of samen te wonen. Zij nemen eensgezind de beslissingen over het onderwijs van hun kind.

Concrete afspraken

De school respecteert de rechten van beide ouders bij alle beslissingen in verband met de opvoeding van de leerlingen zoals:

- bij de inschrijving van de leerlingen;
- bij de keuze van een levensbeschouwelijk vak of de vrijstelling daarvan;
- bij orde- en tuchtmaatregelen;
- bij keuzes i.v.m. de schoolloopbaan van het kind (b.v. zittenblijven of niet);
- bij de schoolverrichtingen in het algemeen (b.v. bij informatie via nieuwsbrief, bij uitnodiging oudercontacten, bij bezorgen van rapporten, ...

HOOFDSTUK 5 Keuze van levensbeschouwelijke vakken

Ouders kiezen bij de inschrijving van hun kind in de lagere school:

- dat hun kind een cursus in één van de erkende cursussen godsdienst volgt;
- dat hun kind een cursus niet-confessionele zedenleer volgt.

Als ouders op basis van hun religieuze of morele overtuiging bezwaren hebben tegen het volgen van één van de aangeboden cursussen godsdienst of niet confessionele - zedenleer, dan kunnen ze vragen om een vrijstelling te krijgen. De ouders zorgen zelf voor opdrachten. Een vrijstelling betekent nooit dat een leerling minder tijd op school doorbrengt dan de normale aanwezigheid van alle leerlingen.

De klassenraad zal nagaan of de vrijgekomen lestijden zinvol aan de eigen levensbeschouwing zijn besteed. Als dit niet zo is, dan kan de klassenraad de leerling en de betrokken personen hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen zodat een bijsturing mogelijk is.

De ouders zijn verplicht deze keuze te maken bij de eerste inschrijving in de school. Deze verklaring wordt binnen de acht dagen kalenderdagen bezorgd aan de school, te rekenen vanaf de dag van de inschrijving of vanaf de eerste schooldag van september.

De ouders kunnen hun keuze wijzigen. Wie van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken vraagt in de school een nieuw keuzeformulier en bezorgt het voor 30 juni van het lopende schooljaar aan de directeur. De nieuwe keuze geldt vanaf de eerste schooldag van het volgende schooljaar.

HOOFDSTUK 6 Ondersteuningsnetwerk

Onze school is aangesloten bij Ondersteuningsnetwerk Centrum.

Een ondersteuningsnetwerk is een samenwerkingsverband tussen scholen voor buitengewoon onderwijs, scholen voor gewoon onderwijs, pedagogische begeleidingsdiensten en centra voor leerlingenbegeleiding (CLB). Deze partners brengen hun kennis samen om leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften en hun leraren en schoolteams te ondersteunen.

Het doel van een ondersteuningsnetwerk is dat ook leerlingen met een beperking volwaardig kunnen leren en deelnemen aan het ganse onderwijsgebeuren. Zij hebben recht op maximale, doeltreffende en kwaliteitsvolle ondersteuning in de klas en op school.

Het ondersteuningsnetwerk biedt ondersteuning aan leerlingen met een licht mentale beperking of ernstige leerstoornis (type basisaanbod), met emotionele en gedragsstoornis (type 3) of met autismespectrumstoornis (type 9).

De ondersteuning van leerlingen met een matig of ernstige mentale beperking (type 2), een visuele beperking (type 6), een auditieve beperking of spraak- en taalontwikkelingsstoornis (type 7) wordt nog steeds rechtstreeks vanuit scholen Buitengewoon Onderwijs georganiseerd.

Contactgegevens Ondersteuningsnetwerk Centrum:

contact@oncentrum.be

02/430 67 70

Voor algemene vragen over ondersteuning of voor specifieke vragen over de ondersteuning van uw kind binnen de school kan u terecht bij het zorgteam van uw school. Zij kunnen u de contactgegevens bezorgen van de ondersteuner verbonden aan de school.

HOOFDSTUK 7 Ouders en school

7.1 OUDERCONTACT

Het eerste contact tussen school en ouders is het heen-en-weerschriftje of de schoolagenda.

Geplande oudercontacten worden tijdig meegedeeld bij het begin van het schooljaar in de infobrochure.

Occasionele contacten: elke schooldag na afspraak.

Contacten met de directie:

- tijdens de schooluren staan we ter beschikking van de ouders voor het bespreken van eventuele problemen met hun kinderen. Indien men een persoonlijk contact wil met de directie maakt men liefst vooraf een telefonische afspraak;
- de ouders kunnen alleen **in zeer uitzonderlijke omstandigheden**, die een onmiddellijke melding eisen, de directie thuis contacteren.

7.2 ZORG OP SCHOOL

7.2.1 Voorzieningen op klasniveau

Differentiëren en remediëren kunnen gebeuren op initiatief van de leerkracht:

- klasintern differentiëren en remediëren gebeuren in eerste instantie door de leerkracht;
- klasinterne differentiatie kan gebeuren door de zorgleerkracht in overleg met de leerkracht.

7.2.2 Voorzieningen op schoolniveau

We gebruiken een kindvolgsysteem vanaf de eerste kleuterklas.

De leerlingen worden besproken op een multidisciplinair overleg:

- soorten gesprekken: overgangsgesprekken, bespreking van alle leerlingen van een groep, bespreking van leerlingen met problemen (op basis van gegevens uit het kindvolgsysteem);
- samenstelling MDO: directeur, klastitularis, zorgleerkracht, zorgcoördinator, externe deskundigen (bv. begeleiding, CLB ...)

De leerlingen kunnen eventueel begeleid worden:

- kinderen met leermoeilijkheden of aanpassingsproblemen kunnen individueel of in kleine groepjes worden bijgewerkt. Ouders worden hierover tijdig geïnformeerd;
- deze lessen worden tijdens de klasuren gegeven en zijn afgestemd op het lessenrooster in de betrokken klas

Voorzieningen voor leerlingen met een handicap:

- extra ondersteuning bv. via ondersteuningsnetwerk

HOOFDSTUK 8 Toedienen van medicatie

De school dient uit eigen beweging geen medicatie toe. Bij ziekte zal ze in de eerste plaats een ouder of een door u opgegeven contactpersoon trachten te bereiken. Indien dit niet lukt en afhankelijk van de hoogdringendheid zal de school de huisarts, een andere arts of eventueel zelfs de hulpdiensten contacteren.

De ouders kunnen de school verzoeken om medicatie toe te dienen.

De school kan weigeren om medicatie toe te dienen, tenzij:

- die is voorgeschreven door een arts **en**
- die omwille van medische redenen tijdens de schooluren moet toegediend worden.

De ouders doen dit schriftelijk met de vermelding van:

- de naam van het kind
- de datum
- de naam van het medicament
- de dosering
- de wijze van bewaren
- de wijze van toediening
- de frequentie
- de duur van de behandeling

In overleg met de CLB -arts kan het personeelslid van de school alsnog weigeren medicatie toe te dienen. In onderling overleg tussen de school, het CLB en de ouders wordt naar een passende oplossing gezocht.

HOOFDSTUK 9 Grensoverschrijdend gedrag/integriteit van de leerling

Leerlingen onthouden zich van iedere daad van geweld, pesten en grensoverschrijdend seksueel gedrag. Bij vermoeden van inbreuk neemt de school gepaste maatregelen om de fysieke integriteit van de leerlingen te beschermen.

HOOFDSTUK 10 Klachtenprocedure

De gemeentelijke klachtenprocedure wordt opgenomen in bijlage 2.

BIJLAGE 1

STEDELIJKE BASISCHOOL DENDERWINDEKE STEDELIJKE BASISCHOOL PARKLAAN - SERINGEN

VOORZITTER

Katrien BOEYKENS

SCHOOLBESTUUR

Joost ARENTS, Schepen van Onderwijs
Karolien FREDERICKX, directeur coördinatie scholengemeenschap GeNi
Jeroen COOMAN, directeur Stedelijke Basisschool Denderwindeke
Joeri VAN DEN DRIESSCHE, directeur Stedelijke Basisschool Parklaan – Seringen

GELEDING PERSONEEL

Stedelijke Basisschool Parklaan - Seringen

Sophie DE SAVOYE, administratieve vestigingsplaats Parklaan
Sandra APPELMANS, vestigingsplaats Seringen

Stedelijke Basisschool Denderwindeke

Myriam VAN ASBROUCK
Katrien BOEYKENS

GELEDING OUDERS

Stedelijke Basisschool Parklaan - Seringen

Vera DE TROYER, administratieve vestigingsplaats Parklaan
Karen MARIEN, vestigingsplaats Seringen

Stedelijke Basisschool Denderwindeke

Leen MALDERIE
Tamara VAN DER ELST

GELEDING LOKALE GEMEENSCHAP

Stedelijke Basisschool Parklaan - Seringen

....., administratieve vestigingsplaats Parklaan
....., vestigingsplaats Seringen

Stedelijke Basisschool Denderwindeke

.....
.....

**STEDELIJKE BASISCHOOL NEDERHASSELT - VOORDE
STEDELIJKE BASISCHOOL APPELTERRE.**

VOORZITTER

Pascal GEVAERT

SCHOOLBESTUUR

Joost ARENTS, Schepen van Onderwijs

Karolien FREDERICKX, directeur coördinatie scholengemeenschap GeNi – directeur Stedelijke Basisschool Nederhasselt – Voorde

Leen JANSSENS, directeur Stedelijke Basisschool Nederhasselt - Voorde

Gerda VAN DEN ABEELE, directeur Stedelijke Basisschool Appelterre

GELEDING PERSONEEL

Stedelijke Basisschool Appelterre

Sarah DE TURCK, administratieve vestigingsplaats Appelterre 13a

Nathalie CHIAU, vestigingsplaats Appelterre 48

Stedelijke Basisschool Nederhasselt - Voorde

Pascal GEVAERT, administratieve vestigingsplaats Nederhasselt

Patricia AUROUSSEAU, vestigingsplaats Voorde

GELEDING OUDERS

Stedelijke Basisschool Appelterre

Tom D'hONDT, vestigingsplaats Appelterre 13A

Dennis DE WEVER, vestigingsplaats Appelterre 48

Stedelijke Basisschool Nederhasselt – Voorde

Bart DE GROOTE, administratieve vestigingsplaats Nederhasselt

Lydia POCKET, vestigingsplaats Voorde

GELEDING LOKALE GEMEENSCHAP

Stedelijke Basisschool Appelterre

Dirk BULTE, administratieve vestigingsplaats Appelterre 48 (onder voorbehoud van coöptatie)

Lieve VAN ROSSEN, vestigingsplaats Appelterre 13A

Stedelijke Basisschool Nederhasselt - Voorde

....., administratieve vestigingsplaats Nederhasselt

....., vestigingsplaats Voorde

BIJLAGE 2

GEMEENTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1

§1. Een klacht = een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie

§2. Een klacht kan zowel slaan op

- 1/ een foutief verrichten van een handeling of prestatie
- 2/ het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- 3/ het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

§3. Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op

- 1/ een behandelingswijze
- 2/ een termijn
- 3/ een beslissing

§4. Klachten zijn niet enkel beperkt tot het handelen van ambtenaren. Een klacht kan ook betrekking hebben op het handelen van de burgemeester, schepenen of raadsleden.

Artikel 2

§ 1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie
- meldingen
- suggesties
- beroepen
- bezwaren
- petitities

§ 2. Deze klachtenprocedure is ook niet van toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen
- klachten waarbij de klager anoniem blijft
- klachten over gebeurtenissen die zich meer dan een jaar voor de indiening voordeden
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien
- 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

Artikel 3

Ook medewerkers van de stad kunnen net als burgers een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure. Gevallen van geweld, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk moeten wel door de vertrouwenspersoon behandeld worden.

Artikel 4

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker tegen wie een klacht werd ingediend.
- Wordt de klacht ingediend tegen een diensthoofd dan zal de coördinator een andere klachtenbehandelaar aanduiden
- De gemeenteraad of een commissie van de gemeenteraad indien de klacht gericht is tegen de secretaris, de burgemeester, een schepen of een raadslid.
 - o De gemeentesecretaris indien het gaat om een klacht van een medewerker van de stad Ninove tegen een andere medewerker van de stad (uitgezonderd indien het gaat om gevallen van geweld, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk)

Artikel 5

Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven in bijlage 1 van dit reglement.

Artikel 6

§ 1. Driemaandelijks wordt aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens weggelaten).

§ 2. Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens weggelaten).

Bijlage 1: Procedure

Stap 1: iemand uit een klacht

Wat is een klacht?	Een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie. → manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit. → Uiting: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch → Ontevreden burger: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald wordt bepaald door de burger zelf → Lokale overheid: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici → Al dan niet: een klacht kan zowel slaan op: 1/ een foutief verrichten van een handeling of prestatie 2/ het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze 3/ het niet uitvoeren van een handeling of prestatie → handeling of prestatie: heel ruim op te vatten 1/ behandelingswijze 2/ een termijn 3/ een beslissing
Manieren om de klacht te uiten	- via website - via e-mail - via brief - telefonisch - mondeling aan elke medewerker

Stap 2: ontvangen van de klacht

Wie?	In principe kan, naast de klachtencoördinator, elke medewerker een klacht ontvangen
Hoe?	Mondeling, schriftelijk (via klachtenformulier, brief of fax), elektronisch (via e-mail of klachtenformulier website) of telefonisch.

Welke gegevens nodig?

Volgende gegevens moeten steeds genoteerd worden door de werknemer die de klacht ontvangt:

- datum
- naam
- adres
- telefoon
- e-mail
- korte omschrijving van de klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief) wie heeft klacht ontvangen

Stap 3: oplossing aanbieden

Deze stap is enkel mogelijk als er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden!

Door wie? Een medewerker

Wat? Wanneer een burger een klacht uit rechtstreeks aan de medewerker/dienst + er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden (fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

Stap 4: doorsturen klacht naar klachtencoördinator

Door wie? Diensthoofd (of een medewerker als diensthoofd niet aanwezig is)

Wat? Alle klachten, ook diegene die onmiddellijk konden worden opgelost, worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Deze registreert alle klachten.

Stap 5: registreren van een klacht

Door wie? Klachtencoördinator

Wat? De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem waartoe enkel hij/zij toegang heeft.

Stap 6: ontvankelijkheidsonderzoek voeren

Door wie? Klachtencoördinator

Wat? De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is of niet
Wanneer is een klacht niet ontvankelijk (en zal de klacht dan ook niet behandeld worden?):

- wanneer het geen klacht betreft
- al eerder klacht ingediend
- meer dan een jaar voor indiening
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- jurisdictioneel beroep aanhangig
- kennelijk ongegrond
- geen belang
- anoniem
- klacht over beleid en regelgeving
- geen lokale overheid

Stap 7: versturen brief of e-mail naar klager

Door wie? Klachtencoördinator

Wat? **Binnen een termijn van 10 dagen** na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord dat

- de klacht werd ontvangen,
- de klacht wel of niet ontvankelijk is (+ motivatie)
- er wordt eveneens vermeld tegen welke datum de klager een antwoord op zijn klacht mag verwachten (ten laatste 45 dagen na ontvangen klacht). Hierbij vermeldt de klachtencoördinator zijn coördinaten.

Wanneer de klager zijn klacht uit via mail wordt een e-mail teruggestuurd. Uit de klager zijn klacht langs een ander kanaal dan wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

Stap 8: opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar

Door wie? Klachtencoördinator

Wat? Rapport wordt opgestart **enkel bij ontvankelijke klacht** en bevat volgende gegevens:

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, e-mail)
 - datum indiening klacht
 - korte omschrijving klacht
 - kanaal hoe klacht is binnengekomen
 - ontvankelijk
 - datum versturen ontvangstbrief
 - coördinaten klachtenbehandelaar

Stap 9: inhoudelijk onderzoek voeren

Door wie? Klachtenbehandelaar

Wat? De klachtenbehandelaar gaat na of de klacht gegrond is. Hij is dus verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:

- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker/politicus om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt
- indien nodig neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager voor verdere uitleg, vragen, ...
- een samenvatting wordt opgenomen in het rapport

Stap 10: klacht beoordelen

Door wie? Klachtenbehandelaar

Wat? de klachtenbehandelaar beoordeelt klacht. Verschillende uitkomsten zijn mogelijk:

- gegronde klacht
- deels gegronde klacht

=> bij deze klachten moet een oplossing geformuleerd worden

- gegronde maar reeds tijdens het onderzoek gecorrigeerde klacht
- ongegronde klacht
- geen oordeel (klachten waarbij, na onderzoek: 1/ onvoldoende duidelijk blijven; 2/ enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden; 3/ de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen)
- stopzetting procedure door burger (door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet)

Stap 11: rapport aanvullen + motiverende brief opstellen =>terugsturen naar klachtencoördinator (+eventueel diensthoofd

Door wie? Klachtenbehandelaar

Wat? De klachtenbehandelaar vult rapport aan op basis van zijn bevindingen en maakt motiverende brief op voor klager. Deze stuurt hij door naar klachtencoördinator (en naar diensthoofd indien deze de klacht niet zelf heeft behandeld)

Termijn? Binnen **30 dagen** na ontvangen klacht door klachtencoördinator

Stap 12: opsturen motiverende brief

Door wie? Klachtencoördinator

Wat? De klachtencoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar neutraal was in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport. Indien hij akkoord is wordt de motiverende brief opgestuurd naar de klager. Besluit de klachtencoördinator dat de klachtenbehandelaar niet neutraal was dan heeft de klachtenbehandelaar 1 week om de zaak op nieuw te onderzoeken

Stap 13: afhandelen dossier

Door wie? Klachtencoördinator

Wat? Het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd

Termijn? Binnen de **45 dagen** wordt het rapport in het systeem ingebracht en is de klacht afgehandeld.