

Klachtenprocedure (contactpersoon / vertrouwenspersonen)

Leerlingen, ouders, personeel en alle anderen die op onze scholen aanwezig zijn, moeten zich veilig kunnen voelen. De scholen doen er veel aan om hiervoor te zorgen. Zo proberen zij een prettige sfeer te creëren, willen zij de organisatie soepel laten verlopen en streven zij er naar beslissingen wel overwogen te nemen. Toch gaat er wel eens iets mis. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aan gaat is het wel altijd vervelend.

Als u een klacht heeft over de gang van zaken op een van onze scholen kunt u de volgende stappen zetten:

1. U kunt de klacht in eerste instantie het beste melden aan de school: aan de groepsleerkracht of de directeur, of aan allebei.
2. Als het overleg met de school geen oplossing geeft, dan kunt u met het bevoegd gezag (in ons geval Stichting Op Kop gaan praten, Op Kop is bereikbaar op tel. 0521-362520.
3. Vervolgens kunt u de klachtencommissie inschakelen. De scholen zijn aangesloten bij de “Landelijke Klachtencommissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs”. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, onder wie een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag of van het team van de school. Scholen zijn verplicht alle ouders te informeren over hun klachtenregeling. U kunt van de directeur van de school een kopie krijgen van de klachtenregeling. Bij de behandeling van een klacht kunt u zich door een ander laten bijstaan of vertegenwoordigen. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Op de klacht moet binnen vier weken worden gereageerd. Het adres van de Landelijke Klachtencommissie is : LKC/Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. De Klachtencommissie is telefonisch te bereiken op tel.nr. 030 - 280 95 90
4. Tot slot zijn er ook nog speciale vertrouwensinspecteurs voor klachten over seksuele intimidatie binnen het basisonderwijs. Het telefoonnummer van de vertrouwensinspecteur is 0900-1113111 (bereikbaar tijdens kantooruren).

Soms vinden ouders, leerlingen en personeelsleden het prettig als ze eerst vertrouwelijk kunnen praten met iemand van de school, zonder dat meteen een officiële klacht wordt ingediend. Eén van de medewerkers van onze school is daarom aangesteld als schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon is niet bevoegd om te helpen bij het oplossen van uw klacht, maar kan wel uw klacht aanhoren en advies geven over de vervolgpprocedure.

De schoolcontactpersoon kan u (indien u dat wenst) verwijzen naar de vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon begeleidt u dan verder bij de behandeling van de klacht. De vertrouwenspersoon is zowel telefonisch als schriftelijk te bereiken:

De heer drs. M. van der Hoek

IJsselgroep

Dr. Klinkertweg 8b

8025 BS Zwolle

Tel. 088 093 10 00

Mei 2013