Schematische weergave klachtenprocedure

Klachten op school. Hoe los je ze op?

Klacht
U heeft een klacht als:
- (ex)leerling
- ouder of voogd van een leerling
- lid van het personeel, waaronder directie
- lid van het bevoegd gezag
- vrijwilliger van de school

Hoe lost u deze klacht op?

Betrokken persoon
Bespreek het probleem met de perso(o)n(en) waar het om gaat (indien gewenst samen met de interne vertrouwenspersoon).

Onvoldoende resultaat?

Directie
Bespreek het probleem met de schoolleiding/directie van de school (indien gewenst samen met de interne vertrouwenspersoon).

Onvoldoende resultaat?

Interne contactpersoon (ICP - vertrouwenspersoon)
Bespreek het probleem met de interne contactpersoon (ICP-er), de vertrouwenspersoon op school.

De contactpersoon kan meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij of zijn bespreekt de klacht niet inhoudelijk met u, maar kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De contactpersoon kan ook een bemiddelende rol spelen tijdens de gesprekken over de klacht.
De contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of de bezwarencommissie van Talent Primair.

Bezwarencommissie Talent Primair
Als u het gevoel heeft dat uw klacht niet voldoende behandeld is door de directie van de school kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van Talent Primair. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de bezwarencommissie.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via info@talentprimair.nl.

Externe vertrouwenspersoon
Mocht u besluiten uw klacht voor te leggen bij de klachtencommissie, dan kan de externe vertrouwenspersoon u daarbij ondersteunen. De vertrouwenspersonen zijn Sonja Deutz en Hans van Holland van de CED Groep.

CED Groep
Dwerggras 30
Postbus 8639
3009 AP Rotterdam
T: 010 - 4071599
E: evp@cedgroep.nl

Landelijke klachtencommissie (LKC)
Talent Primair is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Als de behandeling van uw klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de LKC. De commissie beslist eerst of uw klacht in behandeling wordt genomen. Als u bijvoorbeeld een andere procedure had moeten volgen, gebeurt dat niet.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
a. (On)gegrondheid van de klacht
b. Het nemen van maatregelen
c. Overige door het bestuur te nemen besluiten.

Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC)
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
E: info@onderwijsgeschillen.nl

Vertrouwensinspecteur (onderwijsinspectie)
Voor klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, radicalisering, ernstig fysiek of geestelijk geweld (grove pesterijen) kunt u ook contact opnemen met een vertrouwenspersoon van de onderwijsinspectie.

De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt u bij deze klachten. Leerlingen, leraren, ouders en andere betrokkenen kunnen een beroep doen op de vertrouwensinspecteur. Bij een vermoeden van seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinpecteur.

Vertrouwensinspectie: 0900 - 1113111.