

# Klachtenregeling Talent Primair

Op de scholen van Talent Primair wordt onderwijs gegeven aan ongeveer 5000 leerlingen door meer dan 550 leerkrachten. Onderwijs is werken met mensen en soms lopen daarin de zaken anders dan verwacht. In de meeste gevallen is een gesprek met de leerkracht of andere direct betrokkenen voldoende om de kwestie op te lossen.

Mocht u het gevoel hebben dat u niet serieus wordt genomen of dat er niet goed naar u wordt geluisterd, dan kunt u de zaak met de directie, het bestuur, de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon bespreken. De klager bepaalt de route. Voor de scholen van de stichting is een klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien.

## Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs,
- Wet op de Expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- Commissie: de commissie als bedoeld bij punt 4;
- Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- Contactpersoon: de persoon als bedoeld in punt 2;
- Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in punt 3;
- Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- Het bevoegd gezag stelt de interne vertrouwenspersoon aan.

## 1. Procedure klachtenbehandeling

Klachten worden bij voorkeur besproken met de betrokken personen. Mocht dit niet tot een goede oplossing leiden dan wordt er bij voorkeur gehandeld conform ons stappenplan klachten.

- Klacht bespreken met betrokkenen
- klacht bespreken met directie
- klacht bespreken met interne vertrouwenspersoon  
of  
klacht voorleggen aan de bezwarencommissie van Talent Primair  
of  
klacht bespreken met de externe vertrouwenspersoon
- klacht indienen bij landelijke klachtencommissie onderwijs, LKC  
of  
klacht voorleggen aan de vertrouwenspersoon van de onderwijsinspectie

De procedure kunt u terugvinden in het [schematisch overzicht](#) klachten

## 2. De interne vertrouwenspersoon<sup>1</sup>

De interne vertrouwenspersoon is een door de stichting aangesteld personeelslid van de school die de ouders, leerlingen en andere geledingen binnen de school duidelijkheid biedt bij de procedure voor het oplossen, dan wel indienen van een klacht.

Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon:

1. Er is op iedere school ten minste één vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon.

## 3. De externe vertrouwenspersoon

Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag (Talent Primair) beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Klik [hier](#) voor de contactgegevens.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg. 6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
5. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

---

<sup>1</sup> Binnen de scholen van Talent Primair ook Intern Contact Persoon (ICP-er) genoemd.

6. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### 4. De bezwarencommissie van Talent Primair

De bezwarencommissie van Talent Primair

1. Bestaat uit twee leden, een lid van het college van bestuur en een medewerker van Talent Primair.<sup>2</sup>
2. Kan wisselend van samenstelling zijn bij verschillende klachten, maar de samenstelling wordt niet veranderd bij het behandelen van een bepaalde klacht.
3. Is beschikbaar voor leerlingen, ouders en medewerkers van de scholen van Talent Primair.
4. Neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de bezwarencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. Is gericht op het oplossen van de klacht en daarbij de kwaliteit binnen de organisatie te versterken.
6. Past onbevooroordeeld hoor- en wederhoor toe voor klagers en beklagden.
7. Geeft advies aan de betrokkenen om voor een oplossing van de klacht, maar kan ook opdracht geven aan medewerkers van Talent Primair over de wijze van oplossen van de klacht.
8. Geeft in het jaarverslag van Talent Primair een korte, anonieme, toelichting op het aantal behandelde klachten, de onderwerpen en de leerpunten die uit de behandeling van de klacht zijn te halen.

#### Procedure bij de bezwarencommissie van Talent Primair

1. Als leerlingen, ouders of medewerkers het gevoel hebben dat hun klacht niet voldoende behandeld is door de directie van de school kan daarna de klacht worden ingediend bij de bezwarencommissie van het bestuur van Talent Primair.
2. De klacht kan worden ingediend door een e-mail te sturen naar het bestuur van Talent Primair, [info@talentprimair.nl](mailto:info@talentprimair.nl), onder vermelding van klacht en betrokken school.
3. Klager en beklagden worden binnen vier werkweken uitgenodigd voor een gesprek voor hoor wederhoor. Voorafgaand aan de gesprekken kunnen documenten die relevant zijn voor de klacht naar de bezwarencommissie worden toegezonden.
4. Na de gesprekken wordt binnen een week een gespreksverslag gemaakt en ter goedkeuring verzonden naar betrokkenen.

---

<sup>2</sup> Talent Primair kan er ook voor kiezen om een extern persoon hiervoor aan te stellen.

5. Betrokkenen krijgt vijf werkdagen te tijd om te reageren.
6. De bezwarencommissie vormt naar aanleiding van bestudering van de klacht en de gesprekken een advies dan wel opdracht voor medewerkers om tot een goede oplossing te komen voor betrokken partijen.
7. De bezwarencommissie beziet welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier werkweken op de hoogte.
8. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten. Als geen oplossing geboden kan worden of de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en de externe klachtenprocedure wordt gestart.

## 5. De landelijke klachtencommissie (LKC)

Talent Primair is aangesloten bij de landelijke klachten commissie (LKC). Als op school of binnen het schoolbestuur geen gewenste oplossing is gevonden voor een klacht kan de klacht voorgelegd worden bij de landelijke klachtencommissie (LKC).

- De procedure voor het indienen van een klacht bij de LKC vindt u [hier](#).
- De landelijke klachtencommissie heeft schematisch weergegeven hoe de procedure bij de LKC werkt in deze [infographic LKC](#)

## 6. Klachtenregeling van Talent Primair

Het college van bestuur evalueert eens per vier jaar deze klachtenregeling met de interne vertrouwenspersonen, de externe vertrouwenspersoon, de bezwarencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.

### Wijziging van het reglement

Wijzigingen en aanpassingen van de klachtenregeling wordt door het college van bestuur voorgelegd ter instemming aan de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) conform artikel 10g van de WMS.