

De klachtenprocedure

Klachten en problemen: de weg naar een oplossing

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Indien u klachten of problemen heeft met zaken die de school betreffen, vragen wij u vriendelijk om deze kenbaar te maken. We gaan ervan uit dat we de meeste zaken in onderling overleg kunnen oplossen. Blijf er niet mee rondlopen, maar geef u ons de kans er iets aan te doen.

In het klachtrecht binnen het onderwijs wordt onderscheid gemaakt tussen klachten en problemen op het gebied van ongewenste omgangsvormen en overige klachten en problemen.

1. Klachten en problemen op het gebied van ongewenste omgangsvormen

Bij klachten over ongewenste omgangsvormen op school, zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen ouders en medewerkers de directie van de school benaderen of een beroep doen op ondersteuning door de interne vertrouwenspersonen van de school. De vertrouwenspersonen zijn er voor u. Zij luisteren naar u, geven u informatie over mogelijke vervolgstappen en brengen u eventueel in contact met de externe vertrouwenspersoon voor verdere ondersteuning.

- Judith van Erp
- Noortje van de Sande

Deze personen zijn te bereiken op school of via het telefoonnummer van de school: 073 8225360

Het College van Bestuur van Signum, het bevoegd gezag van de school, kent voor ouders ook een bestuurs-vertrouwenspersoon en externe vertrouwenspersonen. U kunt hen zien als objectieve deskundigen van buiten de school. Zij begeleiden en adviseren u in de stappen naar de door u gekozen oplossing.

- Bestuurs-vertrouwenspersoon:
Mevrouw Mabel van der Laag, tel. 06-38162603 of mail naar vertrouwenspersoon.ouders@signumonderwijs.nl
- Externe vertrouwenspersonen: Vertrouwenswerk.nl (www.vertrouwenswerk.nl)
Mevrouw Annelies de Waal, tel. 06-33646887 of mail naar anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl
Mevrouw Ilse Oerlemans, tel. 06-81575900 of mail naar ilseoerlemans@vertrouwenswerk.nl

Meldplicht seksueel geweld

Bij het geringste vermoeden van een zedenmisdrijf moeten personeelsleden, interne- en bestuurs-vertrouwenspersonen dit melden bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur beslist over het wel of niet aangifte doen bij de politie. De politie overlegt over de aangifte met de Officier van Justitie.

2. Overige klachten en problemen

Hebt u klachten of problemen over school-organisatorische zaken, beoordelingen, zaken die het schoolgebouw aangaan en dergelijke, dan kunt u zich richten tot de groepsleerkracht van uw kind of de schoolleiding. Wanneer het gesprek met de leerkracht en de schoolleiding niet tot de gewenste oplossing leidt, kunt u de klacht voorleggen aan de bestuurs-vertrouwenspersoon van Signum:

- Mevrouw Mabel van der Laag, tel. 06-38162603 of mail naar vertrouwenspersoon.ouders@signumonderwijs.nl
- of aan het College van Bestuur, telefoon 073 850 7 850

Onafhankelijke klachtencommissie

Als de hierboven bij punt 1 en 2 genoemde personen uw klacht of probleem niet op een bevredigende manier kunnen oplossen, kunt u voor een objectief onderzoek terecht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

De LKC biedt verschillende mogelijkheden om de klacht te behandelen en op te lossen. Een medewerker van Onderwijsgeschillen neemt contact op met u als klager en het schoolbestuur of degene over wie is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot interne klachtbehandeling door het schoolbestuur of de school, mediation of een formele procedure bij de Commissie. Meer informatie over de mogelijkheden en de procedure bij de LKC vindt u op www.onderwijsgeschillen.nl