

## Klachtenprocedure (schoolcontactpersoon en vertrouwenspersoon)

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 willen zij goed onderwijs geven, een prettige sfeer creëren, de organisatie en communicatie soepel laten verlopen en beslissingen weloverwogen nemen. Toch gaat er wel eens iets mis of wordt er niet aan de verwachtingen van voldaan. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aangaat is dat 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 binnen de school: bij de groepsleerkracht of de directeur, of beiden.
2. Als het overleg met de school geen oplossing geeft, dan kunt u met het bestuur van de school, stichting Op Kop gaan praten. Op Kop is bereikbaar op tel. 0521-362520.
3. Wanneer ook het bestuur van Op Kop u geen voldoende oplossing biedt, kunt u de klachtencommissie inschakelen. De scholen zijn aangesloten bij de "Landelijke Klachtencommissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs".

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).

### Schoolcontactpersoon en vertrouwenspersoon.

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. Iedere Op Kop-school heeft daarom een 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 vervolprocedure.

Naast de schoolcontactpersoon kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon biedt ondersteuning en begeleiding bij de behandeling van de klacht. De vertrouwenspersoon, Yvonne Kamsma, is zowel telefonisch als schriftelijk te bereiken: tel 06-14001672 of [yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl](mailto:yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl)