

Klachtenregeling Primo Schiedam

UITGANGSPUNT: SAMEN IN GESPREK

De kwaliteit van het onderwijs staat bij Primo Schiedam voorop. Veiligheid, openheid en een duidelijke structuur zorgen voor een prettig schoolklimaat. Aandacht voor normen en waarden speelt daarin een grote rol. Het contact tussen ouders en school is belangrijk. Wij stellen het daarom op prijs als u met vragen, zorgen of opmerkingen naar ons toekomt.

Ondanks onze inzet kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over de gang van zaken rondom uw kind of over het handelen binnen de school. In de meeste gevallen komen we er samen uit in een gesprek. Als dat niet lukt, is er een duidelijke klachtenroute.

DE KLACHTENROUTE IN DRIE STAPPEN

Stap 1 – Eerst bespreken op school

Heeft u een vraag, zorg of probleem over uw kind of de situatie op school? Dan bespreekt u dit bij voorkeur eerst met de leerkracht. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de directeur.

De schoolcontactpersoon (interne ondersteuning)

U of uw kind kan ook een afspraak maken met de schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon is een geschoold teamlid dat ondersteunt bij het omgaan met klachten. Deze persoon:

- luistert en denkt mee;
- helpt u uw vraag of klacht helder te verwoorden;
- adviseert welke stap passend is.

De naam van de schoolcontactpersoon is te vinden in de schoolgids van de school. De directeur kan u uiteraard ook adviseren en u zo nodig doorverwijzen naar de schoolcontactpersoon of (externe) vertrouwenspersoon.

Stap 2 – Schriftelijke klacht bij het bestuur

Komt u er op school niet uit? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van Primo Schiedam via e-mail aan info@primoschiedam.nl. U wordt dan uitgenodigd voor een gesprek met de bestuurder of de bovenschools directeur. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en u wordt op de hoogte gehouden van de vervolgstappen.

Als u een schriftelijke klacht bij het bestuur indient, helpt het als u in ieder geval vermeldt:

- uw naam en contactgegevens;
- de naam van de school en (indien bekend) de betrokken personen;
- een korte, duidelijke omschrijving: wat is er gebeurd, wanneer en waar?
- wat u al heeft gedaan om het op te lossen (gesprekken op school);
- wat u graag als uitkomst of oplossing ziet.

Termijn: het onderzoek wordt in principe binnen zes weken afgerond (eerder als dat mogelijk is).

U ontvangt een schriftelijke reactie van het bestuur met:

- het oordeel en de onderbouwing;
- eventuele maatregelen en/of afspraken;
- de termijn waarbinnen maatregelen worden uitgevoerd, als die van toepassing zijn.

Bent u het niet eens met het oordeel van het bestuur? Dan kunt u dit kenbaar maken.

Stap 3 – Landelijke Klachtencommissie (LKC)

Als u er met de school en/of het bestuur van Primo Schiedam niet uitkomt, kunt u de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie (LKC) waarbij onze scholen zijn aangesloten. Dit gebeurt vaak op advies van, of na bemiddeling via, de schoolcontactpersoon of vertrouwenspersoon.

Contactgegevens

Landelijke Klachten Commissie, Postbus 185 3440 AD in Woerden.

EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

Wanneer de aard van de klacht ernstig is, kunt u advies en ondersteuning krijgen van de externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de school en het bestuur en kan:

- luisteren en meedenken over passende stappen;
- helpen bij het op schrift stellen van een klacht;
- adviseren over vervolgstappen, inclusief het inschakelen van andere instanties wanneer dat noodzakelijk is (bijvoorbeeld bij vermoedens van mishandeling of seksuele intimidatie);
- indien wenselijk helpen bij het zoeken van bemiddeling.

Contactgegevens

Angela Groen-Vendrig

Telefoon: 010 – 407 1993, E-mail: a.groen@cedgroep.nl

Bezoekadres: CED Groep, Dwerggras 30, 3068 PC Rotterdam

Postadres: CED Groep, Postbus 8639, 3009 AP Rotterdam

VERTROUWENSINSPECTEUR (Inspectie van het Onderwijs)

Binnen de Inspectie van het Onderwijs zijn vertrouwensinspecteurs aangewezen. Zij hebben een adviserende en ondersteunende taak bij klachten rond seksueel misbruik of seksuele intimidatie. De vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht en maakt altijd in overleg met de melder afspraken over de afhandeling en vervolgstappen.

MELDPLICHT BIJ SIGNALLEN VAN STRAFBARE FEITEN

Leerkrachten, schoolcontactpersonen en schooldirecties zijn wettelijk verplicht om vermoedens van strafbare feiten (zoals seksueel misbruik, ernstige mishandeling of seksuele intimidatie) te melden bij het bestuur van de stichting. Het stichtingsbestuur is vervolgens wettelijk verplicht om bij een vermoeden van strafbare feiten in de schoolsituatie een melding te doen bij de vertrouwensinspecteur