

Binnen de stichtingen OPSO en SPOOR verzorgen ruim 750 betrokken en deskundige personeelsleden voor ongeveer 7500 leerlingen het onderwijs. Het kan voorkomen dat u een zorg, ontevreden gevoel of klacht heeft. Of misschien heeft u ietsesignaleerd waarover u in gesprek wilt gaan of waarop u actie wilt ondernemen. In de meeste gevallen wordt uw zorg of klacht op schoolniveau (met de betreffende leerkracht en/of de directeur van de school) opgelost. In situaties waarin dit niet mogelijk blijkt te zijn, gaan wij, als bevoegd gezag van onze scholen, er vanuit dat wij u met deze informatie voldoende handvatten geven om de juiste wegen te kunnen vinden.

Als er op school gebeurtenissen plaats vinden waar u het als ouder niet mee eens bent, kunt u een klacht indienen. In veel gevallen is het raadzaam om eerst te proberen om met de persoon in kwestie in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Als u er samen niet direct uit komt dan kunt u de kwestie neerleggen bij de schooldirecteur. Elke school heeft ook een contactpersoon, die u kan ondersteunen bij de informele afhandeling van de klacht. Zij kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon die met u de mogelijkheden tot bemiddeling zal onderzoeken en zo mogelijk zelf zal bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing.

Mocht het niet lukken om samen met de school tot een oplossing te komen, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij het bevoegd gezag. Indien u liever rechtstreeks bij een onafhankelijke organisatie uw klacht wilt neerleggen, dan kunt u terecht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen waar onze stichtingen bij zijn aangesloten. De schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon kan u, in beide gevallen en indien gewenst, ondersteunen.

Grofweg zijn er twee soorten klachten:

1. Klachten die de schoolorganisatie betreffen, zoals begeleiding van leerlingen, strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen of een beslissing of gedrag van iemand die verbonden is aan de school.
2. Klachten over de persoonlijke integriteit, zoals machtsmisbruik, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie, pesten of radicalisering.

Welke route kunt u volgen bij het indienen van een klacht: Stap 1: Bij een klacht over schoolorganisatorische zaken spreekt u in eerste instantie met de juiste persoon binnen de school. Vaak is dat de leerkracht van uw kind. Hebt u een klacht over seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik, neemt u dan direct contact op met de directeur van de school of met het bevoegd gezag. Wacht niet te lang met het aankaarten van uw vraag of kritiek, want iedereen is gebaat bij snel handelen. Maak een afspraak met de betreffende persoon en bespreek in alle rust de kwestie waarover u vragen heeft of die u dwars zit en probeer op deze wijze samen te werken aan een oplossing.

Stap 2: Als het gesprek niet tot het beoogde resultaat leidt of er bestaat bij u nog twijfel, dan kunt u naar de schoolleiding gaan. De afspraken die u met de schoolleiding maakt worden schriftelijk vastgelegd.

Stap 3: Leidt deze stap ook niet tot tevredenheid dan kunt u contact opnemen met de schoolcontactpersoon. Elke school heeft een of meer schoolcontactpersonen. De namen van deze personen kunt u terugvinden in de schoolgids. De schoolcontactpersoon gaat inhoudelijk niet in op

de klacht, maar zal in overleg met u bepalen op welke manier uw klacht het beste kan worden behandeld.

Stap 4 De schoolcontactpersoon kan u doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon en/of het bevoegd gezag

en/of de Landelijke Klachten Commissie. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst van het bestuur en onderzoekt of er door bemiddeling een oplossing voor het probleem kan worden gevonden. Is dit niet het geval, dan zal de externe vertrouwenspersoon de mogelijkheden aangeven en – indien gewenst – u ondersteunen bij het indienen van een klacht of u doorverwijzen naar organisaties/personen die gespecialiseerd zijn in opvang en nazorg. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn verkrijgbaar bij de schoolcontactpersoon van uw school.

Stap 5: U legt (met of zonder ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon) uw klacht schriftelijk voor aan het bevoegd gezag van OPSO en SPOOR. Dat kan via een brief of mail aan onderstaand adres van OPSPOOR. Het bevoegd gezag, eventueel ondersteund door een adviescommissie, behandelt de klacht en doet uitspraak.

Stap 6: Indien u het niet eens bent met de uitspraak van het bevoegd gezag, dan kunt u naar de Landelijke Klachtencommissie waarbij OPSO en SPOOR zijn aangesloten.

U kunt, als u stap 5 overslaat, ook direct uw klacht schriftelijk indienen bij de Landelijke Klachten Commissie. Vanuit die commissie zal in eerste instantie altijd aan het schoolbestuur worden gevraagd of zij mogelijkheden ziet om de klacht zelf op te lossen.

Bevoegd gezag: Externe vertrouwens persoon: Bestuur OPSPOOR Mevrouw Heleen de Jong
Gedempte Singelgracht 18-20 1440 AE Purmerend T 0299-820900 T +31 (0)6 250 24 555 E
info@opspoor.nl E info@heleendejongadvies.nl www.opspoor.nl www.heleendejongadvies.nl

De gehele klachtenregeling vindt u [hier](#).

Alle informatie over de Landelijke Klachten Commissie en wijze van klachtafhandeling vindt u op www.onderwijsgeschillen.nl.

Stichting Onderwijsgeschillen Postbus 85191 3508 AD Utrecht Telefoon: 030 - 2809590