

Klachtenregeling IJmare

Het kan voorkomen dat u (ouder/verzorger, medewerker) een klacht heeft en dan wilt u weten waar u met uw klacht of uiting van onvrede terecht kunt. In dit document wordt de klachtenregeling beschreven.

In eerste instantie wordt de klacht neergelegd op het niveau waar de klacht betrekking op heeft en gaat pas naar een hoger niveau wanneer beide partijen er niet uit komen.

Er zijn vijf niveaus:

1. De leerkracht
2. De directie van de school
3. De contactpersoon van de school of de vertrouwenspersoon
4. Het bestuur IJmare
5. De Landelijke Klachtencommissie

Het streven is om de meeste klachten in goed overleg op te lossen. Mocht dat niet het geval zijn, dan kan er contact worden gelegd op een hoger niveau:

Contactpersoon van de school

De contactgegevens van de contactpersoon zijn opgenomen in de schoolgids van de school. De schoolgids is te vinden op de website van de school.

De contactpersoon op school is het aanspreekpunt wanneer het gesprek op niveau 1 en 2 onvoldoende resultaat heeft opgeleverd. De contactpersoon zal niet ingaan op de klacht, maar zal in overleg bepalen hoe de klacht behandeld moet worden en wie daarvoor benaderd moet worden om tot een goede oplossing te komen. Mocht u om welke reden dan ook liever met een andere contactpersoon dan die van de school de klacht willen bespreken, dan kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon IJmare

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen staan vermeld op de website van IJmare [Vertrouwenspersonen - IJmare](#)

De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Wanneer dit niet het geval is, zal de vertrouwenspersoon onderzoeken of de gebeurtenis aanleiding geeft tot bemiddeling vanuit het bestuur om tot een oplossing te kunnen komen.

Bestuur IJmare

Via het contactformulier op de website [Contact - IJmare](#) kunt u contact opnemen met het bestuur. U geeft aan wat de inhoud van de klacht is, op welke school het speelt en wat uw contactgegevens zijn. Binnen een week wordt contact opgenomen of door de directeur Onderwijs (wanneer het leerling-gerelateerd is) of door de Manager HRM (wanneer het personeel gerelateerd is) om een afspraak te maken voor een gesprek. Het uitgangspunt daarbij is om tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet lukken, dan kan er een formele klacht worden ingediend bij de Landelijke klachtencommissie

Landelijke klachtencommissie

IJmare is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar onderwijs. De procedure van de LKC bestaat uit verschillende stappen en mogelijkheden. Deze staan beschreven op de website van de commissie [Stap voor stap een klacht indienen - Onderwijsgeschillen](#)

Vertrouwenspersoon Inspectie

Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school of opleiding (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksueel misbruik ([zedenmisdrijven](#))
- seksuele intimidatie
- psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten)
- discriminatie en radicalisering

De vertrouwensinspecteur luistert en informeert. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook, bijvoorbeeld over een traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur zoekt niet uit wat er gebeurd is (waarheidsvinding). Hij kan niet zelf zorgen voor een oplossing, maar wel helpen om een oplossing te bereiken. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur niet zelf aangifte, maar zal wel aangeven wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is.

Als er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedenmisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht. Als u twijfelt of er sprake is van seksueel misbruik of seksuele intimidatie, is het verstandig om ook contact op te nemen. De gegevens vindt u op de website van de inspectie [Vertrouwensinspecteurs | Onderwerp | Inspectie van het onderwijs \(onderwijsinspectie.nl\)](#)

