

## Heeft u een klacht over de school? Zo lossen wij het op!

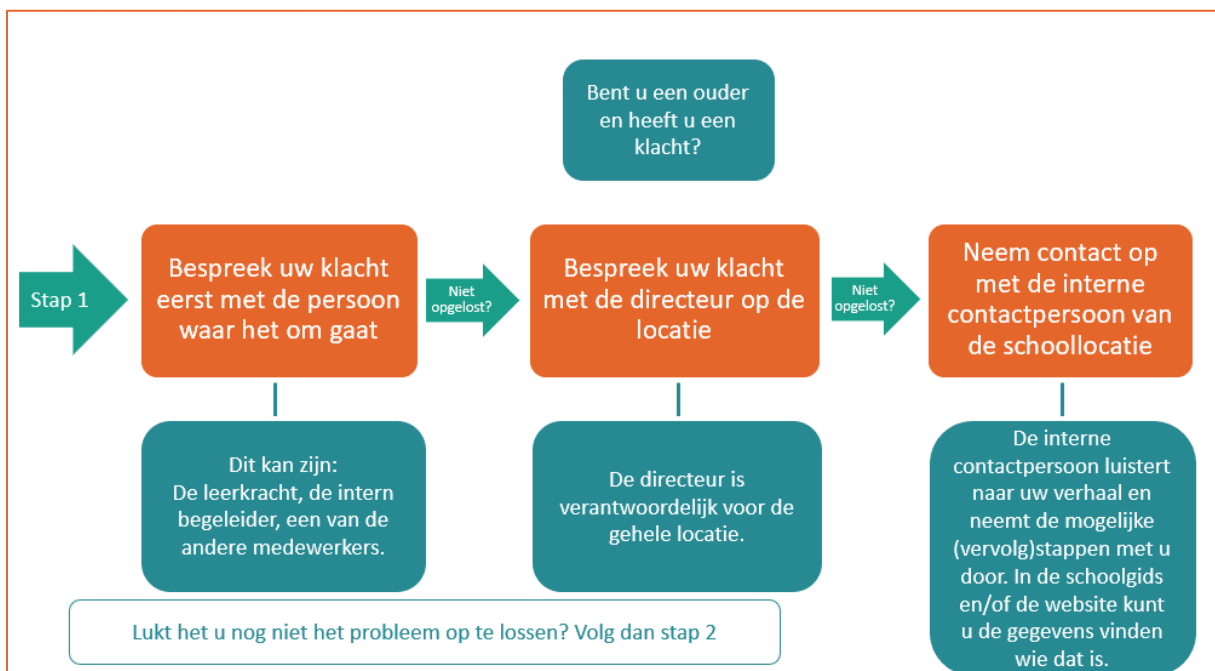
Soms vinden op de locatie gebeurtenissen plaats waar ouders of kinderen problemen mee hebben. Ze zijn dan niet machteloos, ze kunnen hierover in gesprek gaan met de betrokkenen of zelfs uiteindelijk een klacht indienen. Een onafhankelijke geschillencommissie doet er dan een uitspraak over. Een klacht indienen kan op elk moment. Wel weegt de geschillencommissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op de locatie op te lossen.

Een onafhankelijk oordeel van de geschillencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Maar een procedure bij de klachtencommissie duurt lang en vraagt veel van alle betrokkenen. Vaak zijn de verhoudingen daarna verstoord.

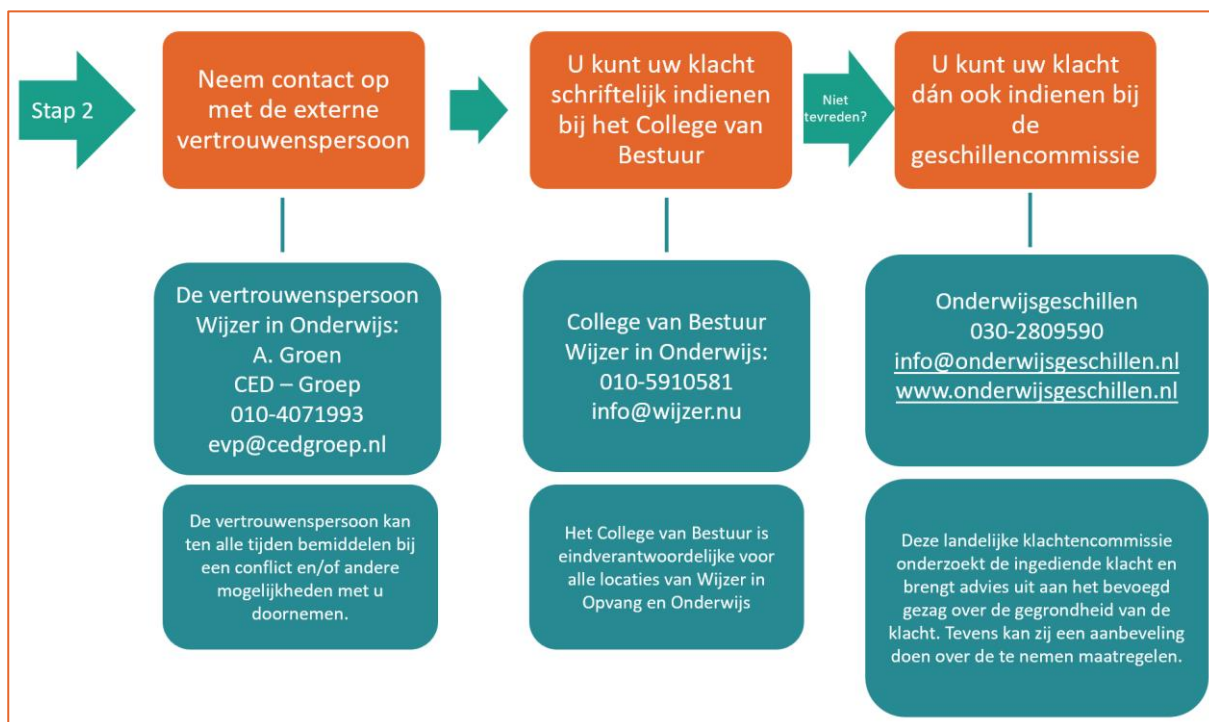
In veel gevallen is het beter te proberen het niet zo ver te laten komen. Dat kan door met elkaar in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Iedere klacht is immers ook een advies voor de school. Zo'n oplossing vinden is niet altijd makkelijk. Het vraagt inspanningen van ouders én van de locatie, die bereid moet zijn het gesprek aan te gaan.

We laten u zien welke stappen u kunt nemen:

### Stap 1



## Stap 2



## Aanvulling



## Bij welke klacht bewandel ik welke route?

In het onderstaande schema is te zien voor welke klacht men waar terecht kan. De ondersteuning door de extern vertrouwenspersoon is met name gericht op klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De klager beslist over de te volgen route, behalve bij route 4, waarbij voor personeelsleden de meldcode en voor het bestuur/bestuurder (= bevoegd gezag) de aangifteplicht geldt.

Let op: Voor de route van een arbeidsgeschil geldt geen van deze klachtroutes, maar een geschillenregeling.

1	2	3	4
<b>Klachten van onderwijskundige aard</b> zoals: - methode - aanpassing programma - toetsing en beoordeling	<b>Klachten van school organisatorische aard of over kwaliteit van het onderwijs</b> zoals - vakanties - vrije dagen - schoolbijdrage - inzetten extra hulp - communicatie	<b>Klachten over ongewenst gedrag</b> zoals: - agressie - geweld - racisme - discriminatie - pesten - seksueel overschrijdend gedrag	<b>Klachten over:</b> - geweld - (een vermoeden van) , een seksueel misdrijf - seksuele intimidatie - racisme - discriminatie
Gesprek met <b>leerkracht</b>		Gesprek met <b>leerkracht</b>	Meldcode huiselijk geweld Aangifteplicht
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met <b>directeur</b>	Gesprek met <b>directeur</b>	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met <b>directeur</b>	Melding aan <b>bevoegd gezag (directeur/bestuur)</b> Informeren slachtoffer/ klager (ouders) en aangeklaagde
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij <b>bestuur</b>	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij <b>bestuur</b>	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij <b>bestuur</b>	Eventueel gesprek met <b>interne contactpersoon</b> (eerste opvang; daarna melden bij <b>bestuurder</b> en doorverwijzen naar externe vertrouwenspersoon)
Indien geen bevredigend resultaat: consultatie <b>interne contactpersoon</b>	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie <b>interne contactpersoon</b>	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie <b>interne contactpersoon</b>  Eventueel consultatie <b>vertrouwensinspecteur</b>	Eventueel gesprek met <b>externe vertrouwenspersoon</b> . Bestuur/bestuurder is verplicht tot consultatie van <b>vertrouwens-inspecteur</b>
Indien geen bevredigend resultaat: consultatie <b>externe vertrouwenspersoon</b>	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie <b>externe vertrouwenspersoon</b>	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie <b>externe vertrouwenspersoon</b>	<b>Aangifte</b> bij justitie/politie (door bevoegd gezag indien het vermoeden een personeelslid betreft)
Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>geschillencommissie</b>	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>geschillencommissie</b>	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>geschillencommissie</b>	
<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>