

Heb je 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.

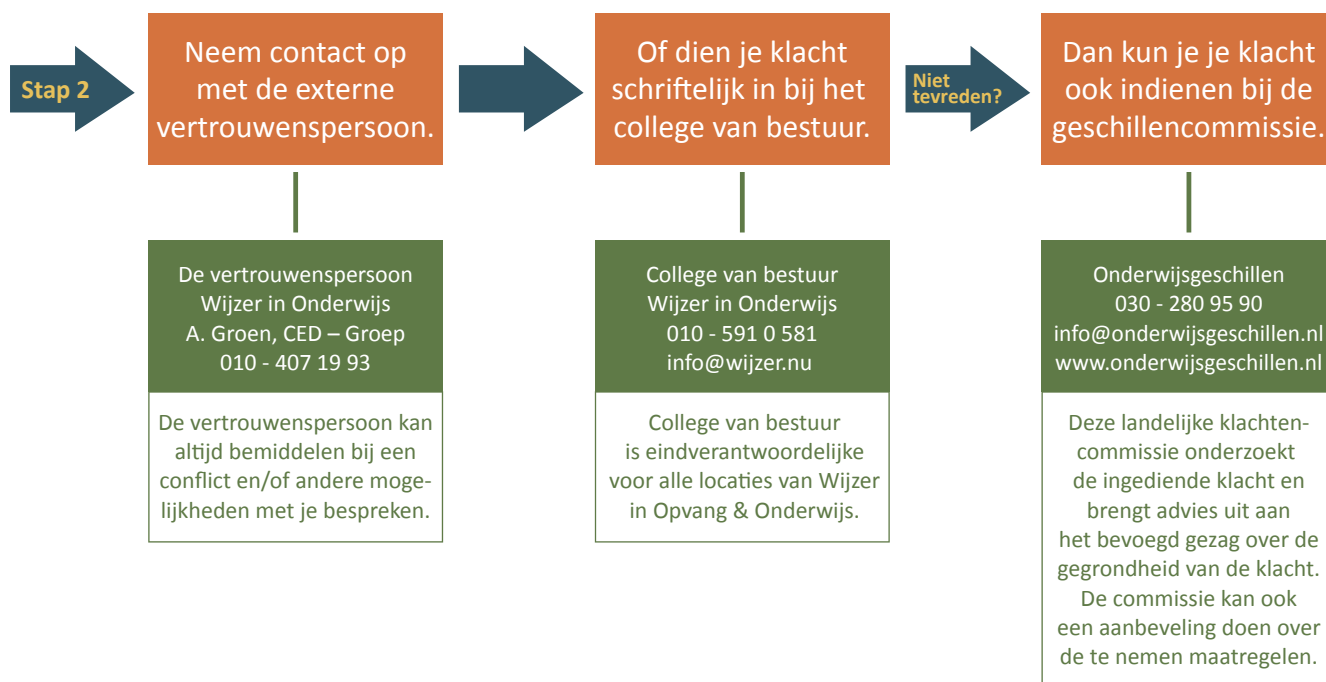
Een klacht indienen kan op elk moment. Wel weegt de geschillencommissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op de locatie op te lossen.

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 moeten zijn het gesprek aan te gaan.

We laten je zien welke stappen je kunt nemen:





Aanvulling



Bij welke klacht bewandel ik welke route?

In de volgende tabel 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.

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