

Klachtenregeling

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders of leerlingen het niet mee eens zijn. U kunt dan een klacht indienen bij het bestuur of de

klachtencommissie. Een klacht kan gaan over een docent of iemand anders die aan de school is verbonden zoals de conciërge, de schoolleiding of het schoolbestuur. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Een nadeel is dat de procedure lang duurt en veel van alle betrokkenen vraagt. Vaak is de verhouding tussen school en ouders daarna verstoord. Meestal is het mogelijk het indienen van een klacht te voorkomen door in eerder stadium met de school in gesprek te gaan en een oplossing te zoeken. Hieronder vindt u informatie over de manier waarop u zo'n gesprek met school kunt voeren, maar ook over het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Als er sprake is van een strafbaar feit (zoals seksueel misbruik) kunt u daarvan aangifte doen bij de politie zodat er een rechtszaak kan volgen. De rechter zal in dat geval beoordelen of de dader moet worden bestraft. U kunt over een strafbaar feit ook een klacht indienen bij de klachtencommissie, maar die kan een dader geen straf opleggen. De school is bij sommige delicten, zoals seksueel geweld tegen minderjarigen, verplicht aangifte te doen. De vertrouwenspersoon van de school kan u adviseren welke stappen u kunt ondernemen.

Een klacht op school oplossen

1. **Grijp snel in**

Hoe sneller u handelt, hoe beter. Daarmee voorkomt u dat de situatie onnodig uit de hand loopt. Bedenk ook dat ouders vaak eerder dan de school in de gaten hebben dat er iets aan de hand is. Docenten hebben veel leerlingen in de klas en kunnen niet altijd alles overzien.

2. **Spreek de juiste persoon aan**

Bespreek uw probleem eerst met de leraar om wie het gaat. Als dat niets oplost, kunt u naar de directie stappen en vervolgens naar de schoolcontactpersoon.

3. **Neem de tijd**

Voer een gesprek over een probleem niet even tussendoor of telefonisch, maar maak een afspraak en zorg dat u voldoende tijd heeft uw standpunt toe te lichten. Realiseert u zich wel dat de leraar ook andere dingen moet doen en dat het gesprek misschien pas over een paar dagen kan plaatsvinden.

4. **Wees duidelijk**

Beperk u tot de belangrijkste punten. Probeer niet te emotioneel te worden maar leg rustig uit wat uw probleem is. Als u dat lastig vindt, kunt u al voor het gesprek uw standpunten op papier zetten. U kunt ook een familielid of vriend meenemen. Meldt dat wel van tevoren.

5. **Bedenk een oplossing**

Het is handig als u al voor het gesprek manieren bedenkt hoe het probleem kan worden opgelost. Dat betekent niet dat u de suggesties van de ander moet afwijzen. U moet een oplossing vinden waar u beiden achterstaat.

6. **Leg afspraken vast**

Als na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken worden vastgelegd, kan er geen twijfel over ontstaan. Het ligt voor de hand dat de school dit verslag maakt en dat beide partijen het ondertekenen. U kunt ook voor uzelf van elk gesprek een kort verslag maken. Zo'n verslag kan handig zijn als u een klacht bij de klachtencommissie wilt indienen.

De klachtenregeling

De stichting heeft een klachtenregeling waarin staat hoe de school omgaat met klachten. U kunt de klachtenregeling ter inzage krijgen als u daar om vraagt of via deze site downloaden:

[Klachtenregeling PRO8](#).

Intern vertrouwenspersoon

De intern vertrouwenspersoon op de school kan u meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij of zij bespreekt de klacht inhoudelijk met u en zal als u dat wilt proberen een probleem eerst binnen de school op te lossen. De vertrouwenspersoon kan u ook helpen bij het indienen van een klacht.

Voor onze school zijn dat Marion Overgoor (me.overgoor@oro8.nu) en Lianne Koster (l.koster@pto8.nu)

Extern vertrouwenspersoon

Het bestuur heeft een extern vertrouwenspersoon. Bij haar kunt u vertrouwelijk uw verhaal kwijt. Als u wilt, kan de vertrouwenspersoon ook bemiddelen bij een conflict. Mocht u besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dan kan de vertrouwenspersoon u daarbij helpen.

- Yvonne Kamsma IJsselgroep locatie Iselinge
Bachlaan 11
7002 MZ Doetinchem Telefoon 088 - 09 31 888

Vertrouwensinspecteur

Bij (een vermoeden van) seksueel grensoverschrijdend gedrag kan de landelijke vertrouwensinspecteur ingeschakeld worden: telefoon 0900 - 11 13 111

Crisisteam

Het bestuur maakt bij complexe situaties gebruik van de ondersteuning van het crisisteam van de KPC groep.

Klachtencommissie

U kunt een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie. Doe dit zoveel mogelijk in overleg



met de vertrouwenspersoon.

- Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Telefoon: 070 - 39 25 508

Website: www.gcbo.nl

Lees meer in de [Brochure Klachten op school](#)