



## **Wat te doen bij een klacht?**

### **Stichting SKOK**

Vastgesteld op: 27-06-2017	Instemming GMR op: 27-06-2017
Eigenaar: M. Domela Nieuwenhuis Directeur-bestuurder	R. Bosboom: Voorzitter

## **Wat te doen bij een klacht?**

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden het niet mee eens zijn, of zelfs problemen mee hebben. Ze kunnen hierover in gesprek gaan met de betrokkene(n) of een klacht indienen bij het bevoegd gezag. Ook kan de klacht bij een onafhankelijke klachtencommissie worden ingediend en deze doet er dan een uitspraak over. Een klacht indienen kan op elk moment. Wel weegt de klachtencommissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op school op te lossen. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie 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 school, die bereid moet zijn het gesprek aan te gaan.

Hieronder volgt een stappenplan wat tot doel heeft een klacht tijdig te bespreken en niet onnodig te laten escaleren:

### **1. Wacht niet te lang**

Hoe sneller u handelt, hoe beter. Daarmee kunt u voorkomen u dat de situatie onnodig uit de hand loopt.

### **2. Blijf correct**

Een gesprek betekent niet dat u uw "gelijk" kunt komen opeisen. In een gesprek is sprake van gelijkwaardigheid waarin standpunten en inzichten met elkaar worden gedeeld. Het zou mooi zijn als er tot een oplossing gekomen kan worden, maar er kan ook verschil van inzicht blijven bestaan.

### **3. Spreek de juiste persoon aan**

Besprek uw probleem eerst met de leerkracht van uw kind. Als dat niets oplost, kunt u met de directeur een afspraak maken. Mocht het gesprek met de directie naar uw mening niet naar tevredenheid verlopen, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur.

U kunt uw klacht richten aan:

Dhr. M. Domela Nieuwenhuis, directeur-bestuurder, te bereiken via de mail:

[domela@skodekwakel.nl](mailto:domela@skodekwakel.nl) of telefonisch op: 0297-562713

Indien u dit niet wenst is het uiteraard ook mogelijk om direct een klacht in te dienen bij de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). Het adres vindt u op bladzijde 4.

### **4. 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 om uw standpunt toe te lichten.

### **5. Wees duidelijk**

Beperk u tot de belangrijkste punten en 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 iemand meenemen om u bij te staan. Het is wel zo netjes om dat van tevoren even te melden.

### **6. Bedenk een oplossing**

Het is handig als u al voor het gesprek manieren bedenkt hoe het probleem kan worden opgelost. Dat betekent niet dat uw suggesties opgevolgd moeten worden. Het doel is om een oplossing te vinden waar u beiden achterstaat en uw suggesties kunnen hieraan bijdragen.

## **7. 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.

### **Ga naar de contact- of vertrouwenspersoon**

Als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen, kunt u altijd terecht bij de interne contactpersoon die iedere school heeft. Hij of zij is verbonden aan school en kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De interne contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon van de school. Bij beiden kunt u vertrouwelijk uw verhaal kwijt. Als u wilt, kan de externe vertrouwenspersoon ook bemiddelen bij een conflict. Mocht u besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dan kan de externe vertrouwenspersoon u daarbij ondersteunen.

De interne contactpersonen voor de school zijn: Jessica van Drie-van Dongen (werkzaam op maandag, dinsdag, woensdag) en Ineke van Rijt-Endhoven (werkzaam op donderdag en vrijdag). Zij zijn te bereiken op: 0297-564643

### **Vertrouwensarts**

Voor klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, discriminatie, radicalisering, ernstig fysiek geweld of geestelijk geweld (pesten) kunt u ook contact opnemen met een vertrouwensarts. De vertrouwensarts is gehouden aan het medisch beroepsgeheim.

De vertrouwensarts voor onze school is: dr. E. Lubbers.  
Hij is te bereiken op: 0297 - 566962

### **Vertrouwensinspecteur**

Voor klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, discriminatie, radicalisering, ernstig fysiek geweld of geestelijk geweld (pesten) kunt u ook contact opnemen met een vertrouwensinspecteur van de Inspectie. De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt u bij deze klachten. Leerlingen, leraren, ouders en andere betrokkenen kunnen een beroep doen op de vertrouwensinspecteur. Bij een vermoeden van seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteurs zijn telefonisch bereikbaar via telefoon 0900-1113111.

### **De klachtenregeling**

Naast deze uitleg heeft u ook de mogelijkheid om de klachtenregeling in te zien. U kunt deze vinden op: [www.skodekwakel.nl](http://www.skodekwakel.nl)

### **Contact- en vertrouwenspersoon**

De contactpersoon kan u meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij of zij bespreekt de klacht niet inhoudelijk met u. Dat laatste doet de externe vertrouwenspersoon wel. Hij of zij zal, als u dat wilt proberen, een probleem eerst binnen de school proberen op te lossen. De vertrouwenspersoon kan u ook ondersteunen bij het indienen van een klacht, bijvoorbeeld bij het schrijven van de klacht of tijdens de zitting. U kunt zich tijdens de zitting laten bijstaan door een familielid of bekende, maar ook door een jurist of een andere deskundige.

### **Klacht opstellen**

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Daarbij moet u zo duidelijk mogelijk omschrijven wat uw klacht is en om wie het gaat. Als het mogelijk is moet u uw klacht onderbouwen met verslagen van gesprekken of getuigenverklaringen.

### **Klachtencommissie**

De school is aangesloten bij de GCBO (geschillen commissies bijzonder onderwijs). De klachtencommissie beslist eerst of uw klacht in behandeling wordt genomen. Als u bijvoorbeeld een andere procedure had moeten volgen, gebeurt dat niet.

#### **Adres:**

De landelijke geschillencommissies bijzonder onderwijs.  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
T 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)  
E [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

[www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)

### **Uitspraak**

Als de commissie de klacht in behandeling neemt, zal eerst een schriftelijk antwoord worden gevraagd aan degene over wie de klacht gaat. Dat zogeheten verweer krijgt u als klager ook te lezen. Als de commissie voldoende informatie heeft, volgt een hoorzitting. De klager en de verweerder mogen dan hun verhaal toelichten. Na afloop beslist de commissie of de klacht wel of niet gegrond is. De commissie kan ook een advies geven aan het schoolbestuur, waarin bijvoorbeeld staat welke maatregelen het bestuur kan nemen. Het bestuur mag dat naast zich neerleggen, al gebeurt dat meestal niet. De school moet de MR en de inspectie laten weten wat er met de uitspraak en advies wordt gedaan. De klager krijgt de uitspraak en het advies ook te lezen.

Een uitspraak van de commissie is niet bindend. Het is aan te raden met alle betrokkenen nog een afsluitend gesprek op school te voeren nadat de commissie een uitspraak heeft gedaan. Dat maakt het makkelijker om weer samen verder te gaan.

### **U bent het er niet mee eens**

Er is geen mogelijkheid voor beroep bij de klachtencommissie. U kunt ook geen bezwaar maken tegen de manier waarop het schoolbestuur omgaat met het advies van de commissie. Als u vindt dat de school te weinig doet met de uitspraak en eventuele aanbevelingen, kunt u opnieuw een klacht indienen. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de commissie, dan kunt u een rechtszaak beginnen tegen het schoolbestuur.

### **Algemene tips voor ouders**

- Betrek andere ouders niet bij uw probleem.
- Praat er niet over met uw kind erbij.
- Praat liever een keer uitgebreid en goed met uw kind, dan hem of haar er dagelijks mee lastig te vallen.
- Als meer ouders dezelfde klacht hebben, kunnen ze gezamenlijk een klacht indienen.