

## Klachtenregeling

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders of leerlingen het niet mee eens zijn. U kunt dan een formele klacht indienen bij de klachtencommissie. 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/leerling daarna verstoord.

Meestal is het mogelijk het indienen van een formele klacht te voorkomen door in een 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 formele 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.

### 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.

#### 2. Spreek de juiste persoon aan

Besprek uw probleem eerst met de docent om wie het gaat of met de mentor van uw kind. Als dat niets oplost, kunt u naar een afdelingsleider of directielid stappen. Daarna naar het schoolbestuur.

#### 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 docent of mentor ook andere dingen moet doen en dat het gesprek misschien pas over een paar dagen kan plaatsvinden.

#### 4. Wees duidelijk

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

#### 5. Bedenk een oplossing

Het is handig als u al voor het gesprek manieren bedenkt over de wijze waarop het probleem kan worden opgelost. Dat betekent niet dat u de suggestie van de ander moet afwijzen. Er moet een oplossing gevonden worden 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 voor uzelf van elk gesprek een kort verslag maken. Een dergelijk verslag kan handig zijn als u een formele klacht bij de klachtencommissie wilt indienen.