

**Bijlage klachtenregeling primair onderwijs  
"een goed gesprek voorkomt erger"**

## **“een goed gesprek voorkomt erger”**

Heeft u een probleem op school dan raden wij u aan dit probleem te bespreken. Problemen zijn er om in een vroeg stadium herkend en onderkend te worden. Nog even de kat uit de boom kijken, draagt niet bij aan een snelle oplossing. Al te vaak krijgt het daardoor de tijd om door te woekeren, waardoor de negatieve effecten alleen maar versterkt worden. In acht stappen wordt hierna aangegeven hoe u het best kunt werken aan een vroegtijdige oplossing van problemen.

1. **Spreek de juiste persoon aan, het personeelslid dat het meest direct betrokken is.**

In de meeste gevallen is dit de leerkracht.

2. **Wacht niet te lang met het signaleren van het probleem.**

Hoe eerder u aan de bel trekt, hoe beter dat is. Ook als de leerkracht nog weinig weet van het probleem, is het verstandig om actie te ondernemen. Wie kennis heeft van een probleem, zal er in ieder geval over na gaan denken. Dat is het begin van een oplossing.

3. **Maak snel een afspraak.**

Doe dat niet al te formeel; schiet degenen met wie u wilt gaan praten bijvoorbeeld voor of na de les even aan om een afspraak te maken.

4. **Geef duidelijk aan wat het probleem is.**

Beperk u tot hoofdzaken, vermijd details.

5. **Voorkom machtsongelijkheid.**

De leraar met wie u praat is een deskundige op onderwijsgebied. U bent een deskundige op het gebied van het opvoeden van uw kinderen. Zo moet u die gelijkwaardigheid beleven en van daaruit het gesprek ingaan.

6. **Bedenk mogelijke oplossingen.**

Het probleem stellen is één; een oplossing aandragen is twee. Voorstellen voor oplossingen kunnen het gesprek in de goede richting duwen.

7. **Maak, als u er samen niet uitkomt, gebruik van een onafhankelijk persoon.**

Soms kunnen de emoties tijdens het gesprek hoog oplopen. Dan kan het verstandig zijn om samen af te spreken een neutraal, onafhankelijk persoon aanwezig te laten zijn bij uw gesprek.

8. **Hou bij wat is afgesproken.**

Een kort verslag van elk gesprek dat door beide partijen voor gezien getekend wordt, is wel zo handig. Vooral als een van beide zich naderhand iets niet meer kan herinneren.

Als het gesprek naar uw mening te weinig oplevert, kunt u contact opnemen met de **directeur van de school**. Daarnaast kunt u zich wenden tot de contactpersoon van de school. Deze weet de weg om uw klacht op een andere wijze aan de orde te stellen. De contactpersoon van onze school is: (*naam contactpersoon invullen*).

Het kan zijn dat uw klacht een **zeer vertrouwelijk karakter** draagt. U wilt daarmee niet naar de schoolleiding, maar u vindt het wel noodzakelijk dat er contact is met iemand van de school. U kunt dan terecht bij de schoolcontactpersonen en/of de vertrouwenspersoon van buiten de school.

Deze externe vertrouwenspersonen zijn en te bereiken op:  
Secretariaat GGD Hollands Midden  
088-3083342 – [externevertrouwenspersoon@GGDHM.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@GGDHM.nl)

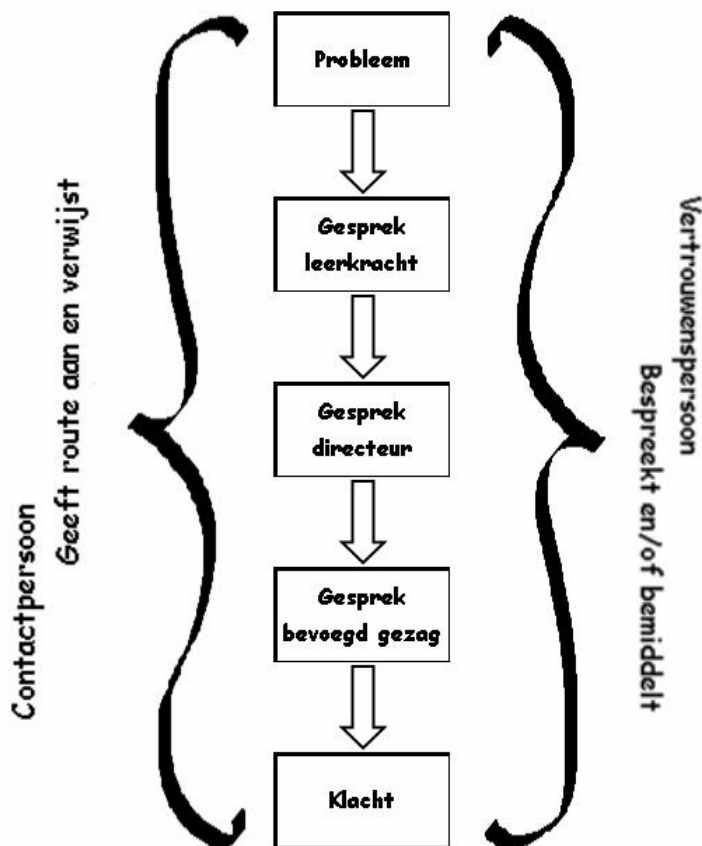
De vertrouwenspersoon zal uw klacht zeer vertrouwelijk behandelen en altijd in overleg met u bepalen of er verdere stappen dienen te worden ondernomen en zo ja, welke. De vertrouwenspersoon kan tevens een bemiddelende rol spelen in het contact tussen klager en de schoolleiding.

Komt u er met de schoolleiding niet uit en heeft u de onafhankelijke vertrouwenspersoon ook al gesproken, dan is de algemene directie (vertegenwoordigt het

schoolbestuur=bevoegd gezag) de laatste mogelijkheid om binnen de school het probleem op te lossen. Doe dat bij voorkeur schriftelijk. In uw brief aan de algemene directie geeft u aan wat het probleem is, hoe u het ervaart en hoe naar uw mening het probleem is behandeld door de leerkracht waarmee u hebt gesproken. Daarnaast is het goed als u in die brief ook nog eens uw voorstellen voor oplossing van het probleem weergeeft. Vraag in uw brief om een afspraak om het probleem samen op te lossen. Houd scherp in de gaten dat het niet te lang duurt. Zoals eerder gezegd leidt het oppotten van uw ongenoegen zelden tot een bevredigende oplossing. Voor verdere informatie over het indienen van een klacht bij de algemene directie verwijzen wij u naar de klachtenregeling onderwijs.

Soms is een meningsverschil van dien aard, dat u een klacht hierover wil indienen bij een onafhankelijke instantie. Die mogelijkheid is er. Voor de school is een klachtenregeling onderwijs vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien. Op aanvraag kunt u kosteloos een afschrift van de regeling krijgen. De school is voor de behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191 3508 AD Utrecht. De Stichting Onderwijsgeschillen onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De Stichting Onderwijsgeschillen brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan rechtstreeks of via het schoolbestuur schriftelijk bij de Stichting Onderwijsgeschillen worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst. De Stichting Onderwijsgeschillen is gevestigd te Postbus 85191 3508 AD Utrecht Telefoon: 030 280 95 90 Fax: : 030 – 280 9591, Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl) U kunt ook de website raadplegen [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)



De wet verplicht personeelsleden om de algemene directie onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook - informatie krijgen over een mogelijk **zedenmisdrif**, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling. Het bestuur heeft de plicht om in alle gevallen dan aangifte te doen bij de vertrouwensinspecteur.

Bij de inspectie van het onderwijs werken vertrouwensinspecteurs bij wie ook u terecht kunt voor het melden van klachten op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
- lichamelijk geweld;
- grove pesterijen;
- geweld, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme en radicalisering;

De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900-1113111 (lokaal tarief). Een vertrouwensinspecteur is aanspreekpunt voor betrokkenen bij scholen en helpt bij het zoeken naar oplossingen, bij het vinden van de juiste weg of bij het doen van aangifte.

Ook de externe vertrouwenspersoon kan de klager bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Wij vinden dat persoonlijke klachten of klachten betreffende de zorg om uw kind niet thuis horen bij de ouderraad of de medezeggenschapsraad, omdat ze dan via een omweg bij de schoolleiding terechtkomen. Vragen en klachten over het beleid van de school kunt u wel delen met leden van de Medezeggenschapsraad. Zij kunnen beleidszaken bespreken in de MR-vergaderingen.