



kbs St. Joseph

Oppenheimstraat 8

2313 JE Leiden

T 071 513 22 63

E Joseph@skol.nl

www.iosephschool.nl

Leiden, mei 2013

Betreft: klachten op school, hoe los je ze op?

Beste ouders/verzorgers van de leerlingen
van de basisschool St. Joseph,

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders of leerlingen het niet mee eens zijn. U kunt dan een klacht indienen bij de klachtencommissie. Met deze brief willen wij u informeren over de klachtenprocedure bij ons op school. Deze klachtenprocedure is gebaseerd op landelijke beleid.

Inleiding

Een klacht kan gaan over een leerkracht of iemand anders die aan de school is verbonden zoals de conciërge, intern begeleider, een hulpouder, 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 een 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 contactpersoon 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. Soms heeft u als ouder eerder in de gaten dat er iets aan de hand is dan de school. Leerkrachten hebben veel leerlingen in de klas en overzien niet altijd alles.

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 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 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. Het is wel prettig dat u dit van te voren meldt.

5. Bedenk een oplossing

Het is handig als u voor het gesprek nadenkt over mogelijke oplossingen. 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. Een verslag kan

handig zijn als u een klacht bij de klachtencommissie wilt indienen.

Wanneer het oplossen op school niet lukt

Als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen met de leerkracht (of andere medewerker) om wie het gaat, kunt u altijd terecht bij een van de contactpersonen van onze school of bij de vertrouwenspersoon van het bestuur of u kunt een klacht indienen.

1. Contact- en vertrouwenspersoon

Wanneer het op school niet lukt de klacht op te lossen met de persoon om wie het gaat, kunt u terecht bij een van de contactpersonen van school. Onze school heeft drie contactpersonen, te weten: Marjan Raat, Margaret van den Helder en Yolanda Bonthond. Zij bespreken de klacht niet inhoudelijk met u. De contactpersoon kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. Zij kan u ook meer informatie geven over de klachtregeling. De contactpersoon kan u ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon gaat, als u dat wilt, met u in gesprek over de klacht. Hij of zij zal proberen een probleem eerst binnen de school op te lossen. De vertrouwenspersoon kan u ook helpen bij het indienen van een klacht, bijvoorbeeld bij het schrijven van de klacht of u bijstaan tijdens de zitting. U kunt zich tijdens de zitting ook laten bijstaan door een familielid of bekende, maar ook door een jurist of een andere deskundige. De vertrouwenspersoon van onze school is verbonden aan ons bestuur (SCOL).

2. De klachtenregeling

Onze school hanteert "het landelijke model klachtregeling po en vo". Dit model is ondertekend door ons bestuur. Deze landelijke regeling is te vinden op de website van het SCOL.

3. Klacht opstellen

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Daarbij moet u zo duidelijk mogelijk omschrijven wat uw klacht is en

om wie het gaat. Soms gaat het om klachten tegen meerdere personen. Stel dat u met de leerkracht van uw kind hebt gepraat omdat uw kind wordt gepest terwijl hij niet ingrijpt. U verwijt de leerkracht dan dat hij geen actie wil ondernemen. Daarnaast verwijt u de schoolleiding en het bestuur dat ze onvoldoende aandacht geven aan het tegengaan van pesten. Als het mogelijk is moet u uw klacht onderbouwen met verslagen van gesprekken of getuigenverklaringen.

4. Klachtencommissie

Onze school is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie via het bestuur. De commissie beslist eerst of uw klacht in behandeling wordt genomen. Als u bijvoorbeeld een andere procedure had moeten volgen, gebeurt dat niet.

5. Uitspraak

Als de klachtencommissie 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 medezeggenschapraad (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 klachtencommissie 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.

6. 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

- Hoe verleidelijk het ook is, betrek andere ouders niet onnodig bij uw probleem. Dat leidt snel tot roddelen.
- Praat er ook niet over met uw kind erbij. Uw kind mag geen doorgeefluik worden.
- Praat liever een keer uitgebreid en goed met uw kind dan hem of haar er dagelijks mee lastig te vallen.
- Als er meer ouders dezelfde klacht hebben, kunt u gezamenlijk een klacht indienen.

Deze bijlage is gebaseerd op de brochure *Klachten op school, hoe los je ze op?* Deze originele brochure kunt u downloaden op www.klachtenopschool.kennisnet.nl

