

## Routekaart klachten

*Klachten op school, hoe los je ze op?*

| Je hebt een klacht als:                                                                                                                                                                                                                                                       | Hoe los je die klacht op?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• (ex-) leerling;</li><li>• ouder, voogd van een leerling;</li><li>• lid van het personeel, waaronder directie;</li><li>• lid van het bevoegd gezag;</li><li>• vrijwilliger voor de school;</li><li>• stagiaire bij de school</li></ul> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bespreek het probleem met de <b>leraar/</b> het personeelslid om wie het gaat.<br/><b>Onvoldoende resultaat?</b></li><li>2. Bespreek het met de <b>schoolleider</b>.<br/>Onvoldoende resultaat?</li><li>3. Bespreek het met de <b>(algemeen) directeur (bestuurder)</b><br/>Onvoldoende resultaat?</li></ol> |

### Externe vertrouwenspersoon

Als u er niet in slaagt het probleem op te lossen, kunt u ook terecht bij de **extern vertrouwenspersoon** van de school. Als u wilt kan de vertrouwenspersoon een rol spelen in de bemiddeling bij een conflict. Mocht u besluiten een klacht voor te leggen bij de klachtencommissie, dan kan de vertrouwenspersoon u daarbij ondersteunen.

### De intern vertrouwenspersoon op school

Als u er niet in slaagt het probleem op te lossen, kunt u terecht bij de **intern vertrouwenspersoon**. Hij/zij kan meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij of zij bespreekt de klacht niet inhoudelijk niet inhoudelijk met u, maar kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De intern vertrouwenspersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

### Klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bestuur, die op verzoek van een klager de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert. De commissie beslist eerst of uw klacht in behandeling wordt genomen. Als u bijv. een andere procedure had moeten volgen, gebeurt dat niet. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:

- A. (on)gegrondheid van de klacht;
- B. Het nemen van maatregelen;
- C. Overige door het bestuur te nemen besluiten.

Bureau van de Klachtencommissie, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht  
email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

### Vertrouwensinspecteur van de inspectie

Voor klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, radicalisering, ernstig fysiek of geestelijk geweld (grove pesterijen) kunt u ook contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Deze 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.

Vertrouwensinspectie: 0900 - 111311