

## Klachtenregeling

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

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden problemen mee hebben. Ze zijn dan niet machteloos, ze kunnen hierover in gesprek gaan met de betrokkenen of een klacht indienen. Een onafhankelijke klachtencommissie 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.

#### 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. Leraren hebben veel leerlingen in de klas en kunnen niet altijd alles overzien.

#### 2. Spreek de juiste persoon aan

Besprek uw probleem eerst met de leraar om wie het gaat of met de mentor van uw kind. Als dat niets oplost, kunt u naar de schoolleider stappen en vervolgens naar de clusterdirecteur.

#### 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. Meldt dat wel van tevoren.

#### 5. Bedenk een oplossing

Het is handig als u al voor het gesprek manieren bedenkt hoe het probleem kan worden opgelost. 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. 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 contactpersoon die iedere KSU school heeft. Hij of zij is verbonden aan school en kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De 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 vertrouwenspersoon ook bemiddelen bij een conflict. Mocht u besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dan kan de vertrouwenspersoon u daarbij ondersteunen.

De contactpersoon voor onze school is Lisa Uyttendaele.  
Zij is te bereiken via telefoonnummer 030-2880642.

De externe vertrouwenspersonen voor onze school zijn:  
Mevrouw Els Rietveld-van Santvoord en de heer Jeroen Meijboom

Mevrouw Rietveld- van Santvoord en de heer Jeroen Meijboom zijn als volgt  
bereikbaar:  
CED-Groep, Postbus 8639, 3009 AP Rotterdam. T.: 010-4071599  
Centraal e-mailadres voor externe vertrouwenspersoon-zaken (incl. klachtzaken  
en advies): [evp@cedgroep.nl](mailto:evp@cedgroep.nl)  
Bezoekadres van de CED-Groep: Dwerggras 30, 3068 PC Rotterdam  
en advies): [evp@cedgroep.nl](mailto:evp@cedgroep.nl)

### 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 telefonische bereikbaar via telefoonnummer 0900-1113111.

### De klachtenregeling

Naast deze uitleg en het klachtenschema, heeft u ook de mogelijkheid om de klachtenregeling van de KSU in te zien, ook te vinden via [www.ksu-utrecht.nl](http://www.ksu-utrecht.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 vertrouwenspersoon wel.  
Hij of zij zal, als u dat wilt proberen, een probleem eerst binnen de school 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. Vaak zal het gaan om klachten tegen meerdere personen. Stel dat u met de leraar van uw kind hebt gepraat omdat uw kind wordt gepest terwijl hij niet ingrijpt. U verwijt de docent 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.



## Klachtencommissie

Elke KSU school is aangesloten bij het bureau geschillen-, bezwaren- en klachtencommissies Katholiek Onderwijs. De klachtencommissie beslist eerst of uw klacht in behandeling wordt genomen. Als u bijvoorbeeld een andere procedure had moeten volgen, gebeurt dat niet.

## 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

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 meer ouders dezelfde klacht hebben, kunnen ze gezamenlijk een klacht indienen.

Contact leggen met de klachtencommissie kan als volgt:

Bureau van de Klachtencommissie  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag

Tel. 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

E-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

Meer informatie treft u aan op [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)