

# Wat te doen bij een klacht?

Wegwijzer voor ouders / verzorgers van kinderen die een van de scholen van de Primas-scholengroep bezoeken

## **Klagen mag!**

Klagen heeft voor veel mensen een negatieve klank.

Het uiten van een klacht kan echter juist bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van ons onderwijs.

## **Een goede klachtenregeling**

Een klachtenregeling is wettelijk verplicht.

Onze vereniging maakt gebruik van de klachtenregeling van de Besturenraad Christelijk Onderwijs.

De volgende sites kunt u raadplegen:

[www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org)

[www.onderwijsklachten.nl](http://www.onderwijsklachten.nl)

[www.klachtenopschool.kennisnet.nl](http://www.klachtenopschool.kennisnet.nl)

## **Waarover kunt u klagen?**

Eigenlijk over van alles, zoals de begeleiding van uw kind(eren), de ouderbijdrage, seksuele intimidatie, veiligheid in het schoolgebouw, de contacten, enz.

## **Probeer zelf de klacht op te lossen!**

Probeer bij een klacht eerst het probleem op te lossen met de betrokken persoon of leerkracht en op de plaats waar het probleem zich afspeelt.

### **Stap 1**

De betreffende leerkracht aanspreken.

Een rustig gesprek op een afgesproken moment (dus niet aan het hek of drie minuten voor schooltijd) kan al vaak veel oplossen.

Leidt dit gesprek niet tot een resultaat waar betrokken partijen tevreden over zijn, dan volgt stap 2.

### **Stap 2**

De directeur aanspreken. Een rustig gesprek op een afgesproken moment.

Leidt dit gesprek niet tot een resultaat waar betrokken partijen tevreden over zijn, dan volgt stap 3.

### **Stap 3**

U kunt contact opnemen met het managementteam, dat handelt in opdracht van het bevoegd gezag.

Leidt dit gesprek niet tot een resultaat waar betrokken partijen tevreden over zijn, dan volgt stap 4.

### **Stap 4**

De klachtencommissie.

[Klachten op het gebied van seksuele intimidatie: schakel de vertrouwenspersoon in!](#)

## **Hoe kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie?**

Een klacht moet u schriftelijk indienen.

Een korte brief kan voldoende zijn, maar het mag ook uitgebreid.

Lukt dit, om welke reden dan ook, niet, dan kunt u bellen.

U kunt zich richten tot:

- a. **Stap 3:** Managementteam Primas-scholengroep  
p/a Tramstraat 31  
4371 BW Koudekerke  
[pjreijnierse@primas-scholengroep.nl](mailto:pjreijnierse@primas-scholengroep.nl)
  
- b. **Stap 4:** De landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs  
Postbus 694  
2270 AR Voorburg  
tel. 070 386197  
[www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org)

De klachtenbehandeling is gratis.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Klachten die veroorzaakt worden door problemen buiten de school en na schooltijd horen in principe niet thuis op school. Wel kan de school (op vrijwillige basis) besluiten een bemiddelende rol op zich te nemen.

Binnen vijf werkdagen ontvangt u bericht van de klachtencommissie, waarin ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en waarin de verdere gang van zaken wordt uiteengezet. In vakantieperiodes zult u wat langer moeten wachten.

#### **Wat doet de klachtencommissie?**

De klachtencommissie gaat na wat er aan de hand is en zal zo nodig hoor en wederhoor toepassen. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk en met grote zorg. De klachtencommissie zal u in de gelegenheid stellen uw klacht schriftelijk of mondeling toe te lichten. Binnen vier tot acht weken nadat u een klacht heeft ingediend, krijgt u hierover bericht van de commissie. Daarin wordt een oordeel gegeven over de gegrondheid van uw klacht. Dit oordeel wordt met redenen omkleed en al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Ook degene over wie u hebt geklaagd, alsmede het bestuur / managementteam krijgt ditzelfde bericht.

Het managementteam zal u namens het bestuur binnen een maand volgend op het bericht van de klachtencommissie laten weten of er maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen worden genomen. Het bericht van de klachtencommissie fungeert hierbij als (zwaarwegend) advies.

#### **Algemene tips voor de betrokken partijen**

- Grijp snel in
- Spreek de juiste persoon aan
- Neem de tijd
- Wees duidelijk
- Bedenk een oplossing
- Leg afspraken vast

#### **Strafbare feiten**

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.

De school is bij sommige delicten, zoals seksueel geweld tegen minderjarigen, verplicht aangifte te doen.

De vertrouwenspersoon van de school (zie schoolgids) kan u adviseren welke stappen u kunt ondernemen.

**En verder**

Aan roddelen doen we niet.

Treed elkaar met open vizier tegemoet.

Roddelen aan het hek wordt toch gehoord of komt via via op school terecht en geeft dan vaak verstoorde verhoudingen en dat is zonde!

Bij smaad of belediging van de leerkrachten zal de directie niet aarzelen stappen te ondernemen. Dit met ondersteuning van onze jurist van de besturenraad christelijk onderwijs.