
Klachten op een school van SKPO, wat nu?

Informatie voor ouders

Inleiding

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders (of leerlingen) het niet eens zijn met de manier waarop een school problemen wil oplossen. Het streven van SKPO is om door met elkaar in gesprek te gaan samen een oplossing te vinden. Iedere klacht is immers ook een advies voor de school. Bij een meningsverschil is een gesprek de eerste stap, waarbij goed naar elkaar luisteren en met elkaar praten de oplossing meestal voor handen is.

Een oplossing vinden is echter niet altijd makkelijk. Het vraagt inspanningen van ouders én van de school. SKPO wil graag voorkomen dat een probleem erger wordt of zelfs escaleert.

In [bijlage 1](#) geven we tips hoe je dit het beste kunt doen. Bijvoorbeeld door snel met de juiste persoon in gesprek te gaan, voldoende tijd te nemen, duidelijk te zijn over het probleem, samen een oplossing te bedenken en afspraken vast te leggen.

Klachtenregeling

Heeft u na het gesprek met school nog steeds geen goed gevoel over de oplossing van het probleem dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling. Hieronder beschrijven we vervolgens hoe onze klachtenregeling werkt.

Klachtenregeling

Ieder schoolbestuur heeft een klachtenregeling. Een klacht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs in de school.

Klachtenregeling SKPO

Met een duidelijke klachtenregeling beoogt de SKPO een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend. Een veilig schoolklimaat voor iedereen!

Wat niet?

De klachtenregeling is niet bedoeld voor als er sprake is van strafbare feiten (zoals seksueel misbruik). Hier voor kunt u aangifte doen bij de politie waarna juridische stappen kunnen volgen.

Van probleem naar klacht

Als een probleem onvoldoende kan worden opgelost, kan uw klacht ontstaan. U kunt er dan voor kiezen een klacht in te dienen. Officiële klachten kunnen worden ingediend bij een klachtencommissie.

Voor het zover is, kunt u nog checken of u de volgende stappen in deze volgorde heeft doorlopen:

Vooraf: Bij het vinden van de weg met uw klacht kunt u geholpen worden door de op iedere school aanwezige **interne vertrouwenspersoon**. Deze vertrouwenspersoon kan uw verhaal aanhoren en u de weg wijzen binnen en buiten de school.

1. Indien uw klacht betrekking heeft op het welzijn van uw kind in de klasse/schoolsituatie kunt u in eerste instantie het gesprek voeren met de **groepsleerkracht**.
2. Komt u samen niet tot een oplossing of gaat uw klacht meer over de schoolorganisatie? Gaat u dan in gesprek met de **schooldirectie**.
3. Als u er met de leerkracht en de schoolleiding niet uitkomt, kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van SKPO. In voorkomende gevallen komt er een gesprek met het bestuur. U treedt dan eerst in contact met de bestuurssecretaris van SKPO. Het college van bestuur kan uw probleem of klacht met u bespreken en u ondersteunen in het opnieuw voeren van het voeren van het gesprek met de schooldirectie, gericht op het vinden van een oplossing. Er vindt altijd een terugkoppeling plaats van het college van bestuur naar de schooldirectie.
4. Hebben bovenstaande stappen geen oplossing opgeleverd voor uw klacht dan kunt u terecht bij een **onafhankelijke vertrouwenspersoon**. Deze kan met u in gesprek over de ontstane situatie en u adviseren over vervolgstappen. De onafhankelijke vertrouwenspersoon kan u de weg wijzen als een eventuele officiële procedure bij de landelijke geschillencommissie voor u nodig blijkt. Hij/zij kent de cultuur binnen het onderwijs en heeft veel ervaring op het gebied van klachten.

De rol van de medezeggenschapsraad

Door de Wet Medezeggenschap Scholen zijn diverse bevoegdheden toegekend aan de medezeggenschapsraad (MR) en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR). Hiermee heeft de wetgever formeel vorm willen geven aan de relatie van het partnerschap tussen ouders en school. Het partnerschap richt zich op beleidszaken die de school (MR) en het bestuur (GMR) aangaat. Waar het gaat om individuele problemen of klachten heeft de (G)MR geen formele rol.

Betreft uw probleem of klacht meer een (beleidsmatige) schoolaangelegenheid; dan kunt u er voor kiezen om dit bespreekbaar te maken binnen de MR. De leden van de MR kunnen u ondersteunen in het gesprek met de directie of u adviseren om uw klacht aan te kaarten bij het college van bestuur van de SKPO.

U vindt een stroomschema van de klachtenregeling SKPO – voor ouders in [bijlage 2](#).
In [bijlage 3](#) vindt u een aantal relevante begrippen.

Bijlage 1

Een klacht op school oplossen, voorkomen dat een probleem erger wordt.

Tips voor ouders en school

1. Grijp snel in

Een gesprek voeren over een probleem is niet voor iedereen gemakkelijk. Door snel het gesprek met elkaar aan te gaan, is de kans kleiner dat een probleem uit de hand loopt.

2. Spreek de juiste persoon aan

Besprek een probleem het liefst meteen met de persoon waar de klacht over gaat of waar het probleem speelt. Ouders die een klacht hebben, kunnen daarvoor meestal het beste terecht bij de leerkracht van hun kind.

3. Neem de tijd

Voor het bespreken van een probleem is het belangrijk dat het niet even tussendoor moet. Maak een afspraak met de betreffende persoon en let erop er voldoende tijd is om standpunten toe te lichten. Hebben jullie voldoende duidelijk wat er precies aan de hand is?

4. Wees duidelijk

Belangrijke voorwaarden voor een goed gesprek zijn:

- Neem de ander serieus.
- Laat elkaar uitpraten en reageer niet meteen.
- Probeer je te verplaatsen in de ander.
- Praat over waarneembaar gedrag.
- Hoe moeilijk het ook is, probeer niet emotioneel te reageren.
Blijf eerlijk en duidelijk, zonder in de verdediging te schieten.
- Vraag eventueel iemand anders bij het gesprek.

5. Bedenk een oplossing.

Misschien heeft u al een goed idee voor een oplossing? Breng die in. Misschien heeft de ander ook een oplossing. Luister naar elkaar en probeer samen een oplossing te vinden waar u beiden achter staat.

6. Welke afspraken zijn er gemaakt?

Wat fijn als het gesprek goed verlopen is. Zonder goede afspraken kunnen er echter snel misverstanden ontstaan. Het is handig om na afloop van het gesprek de afspraken vast te leggen. Soms helpt het zelfs om de afspraken beiden te ondertekenen.

Bijlage 2

Stroomschema klachtenregeling voor ouders

Stroomschema klachtenregeling voor ouders



Interne vertrouwenspersoon

Iedere school heeft een interne vertrouwenspersoon aangesteld.

U vindt deze vertrouwenspersoon in de schoolgids. Of vraag ernaar bij de groepsleerkracht of de directie.

College van Bestuur SKPO

Judith de Jonge Baas, bestuurssecretaris: j.dejongebaas@skpo.nl

Adresgegevens: Vonderweg 12
5616 RM Eindhoven

telefoon: 040-2595320

Externe vertrouwenspersoon

Eveline Voncken-Evertz en Kim Baesjou van De Vertrouwenskamer

Contactgegevens:

website: www.devertrouwenskamer.nl
e-mail: kcc@devertrouwenskamer.nl
telefoon: 085-0043224

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

meer informatie: www.onderwijsgeschillen.nl/

Bijlage 3

Relevante begrippen bij de algemene klachtenregeling SKPO

Klacht	Klachten kunnen tweeledig zijn: <ol style="list-style-type: none"> klachten over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het bestuur, treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken. klachten over machtsmisbruik, ongewenst gedrag.
Klager	Iedereen die betrokken is bij de SKPO kan een klacht hebben: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een leerling, een personeelslid, een directielid, een bestuurslid, een stagiair of vrijwilliger.
Aangeklaagde	Over iedereen die bij de SKPO betrokken is kan geklaagd worden.
Klachtenregeling	Ieder schoolbestuur heeft een klachtenregeling. Een klacht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs in de school of de organisatie.
Klachtencommissie	De commissie die een formele klacht (=schriftelijk ingediend) onderzoekt door hoor en wederhoor en aangeeft of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert vervolgens het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen jegens aangeklaagde, klager en/of school/organisatie breed.
Vertrouwenspersoon	De functionaris bij wie klagers die een klacht hebben aan kunnen kloppen met hun klacht.
Interne vertrouwenspersoon	De interne vertrouwenspersoon is aangesteld als aanspreekpunt voor klachten van leerlingen, ouders en personeel over gedrag op school, maatregelen en nalatigheid. De interne vertrouwenspersoon vangt klagers op en begeleidt deze desgewenst tijdens de verdere klachtenprocedure. Op elke school van de SKPO is minimaal één interne vertrouwenspersoon verbonden. Dit kan iemand binnen of buiten de school zijn (bijvoorbeeld de ouder van een (oud-)leerling). Het advies aan iedere school is om twee interne vertrouwenspersonen aan te stellen, liefst een man en een vrouw die in dienst zijn van de school. Dit is laagdrempelig voor medewerkers, ouders en leerlingen en zorgt voor korte lijntjes binnen de school. Vooral voor

leerlingen is een interne vertrouwenspersoon belangrijk. Zij zullen niet makkelijk naar een externe vertrouwenspersoon stappen.

Externe vertrouwenspersoon De externe vertrouwenspersoon heeft letterlijk en figuurlijk meer afstand, maar kan daardoor vertrouwelijker zijn voor de klager als deze teleurgesteld is na eerdere pogingen in het vinden van een oplossing. SKPO heeft externe vertrouwenspersonen aangesteld: Eveline Voncken-Evertz en Kim Baesjou van De Vertrouwenkamer

Wet op de kwaliteitszorg Sinds de invoering van deze wet (1998) zijn scholen voor primair en voortgezet onderwijs verplicht een klachtvoorziening te treffen voor klachten van leerlingen, ouders en personeel.

Wet sociale veiligheid Eén van de drie punten uit de Wet Sociale Veiligheid op school is het beleggen van de volgende taken bij een persoon:

- een vast aanspreekpunt voor leerlingen en ouders
- coördinatie van het anti-pestbeleid.