

Klachten

op school hoe los je ze op?

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders of leerlingen het niet mee eens zijn. U kunt dan een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht kan gaan over een docent of iemand anders die aan de school is verbonden zoals de conciërge, hulpouders bij het overblijven, 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 zo'n 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 contact- of vertrouwenspersoon 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. Bedenk ook dat ouders vaak eerder dan de school in de gaten hebben dat er iets aan de hand is. Docenten 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 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. 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 een contact- of vertrouwenspersoon

Als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen, kunt u altijd terecht bij de contactpersoon die de meeste scholen hebben. 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 vertrouwenspersoon van de school.

Een school kan een interne of externe vertrouwenspersoon hebben. 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 helpen.

De klachtenregeling

Elke school moet een klachtenregeling hebben waarin staat hoe de school omgaat met klachten. Deze moet in de schoolgids worden beschreven. De school moet u de klachtenregeling ter inzage geven als u daar om vraagt.

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

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 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.

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 uw kind in het voortgezet onderwijs zit, kan hij of zij meegaan naar het gesprek.
- Als meer ouders dezelfde klacht hebben, kunnen ze gezamenlijk een klacht indienen.

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