

**Klachten**

Het is vervelend als u met een klacht rondloopt. Goede en oplossingsgerichte communicatie is dan belangrijk. De meeste klachten worden in fase 1 of 2 opgelost. Het oplossen van klachten vergt altijd, ook van u, een proactieve en oplossingsgerichte houding. De te doorlopen fasen zijn:

1. Leerkracht
2. Directie
3. MR
4. Bestuur
5. Externe vertrouwenspersoon
6. Onderwijsinspectie

**1. Leerkracht**
Betreft het iets in of om de klas dan is de leerkracht uw eerste aanspreekpunt. Komt u er met de leerkracht niet uit, verwijst de leerkracht naar directie of betreft het een organisatievraagstuk dan plant u zelf een afspraak met de directie op het spreekuur.

**2. Directie**
Om uw zorgen met de directie te bespreken kunt u een afspraak maken.

**3. MR**
Soms kan de MR een bemiddelende rol spelen of onderzoeken of de klacht breed gedragen is. Dit kan de directie dan de handvatten geven een structurele ingreep te verrichten. Wanneer de MR (oudergeleding en personeelsgeleding) er samen met de klager en directie niet uitkomen, beslissen zij gezamenlijk of het gewenst is om de klacht bij het bestuur neer te leggen. Dit doen zij schriftelijk in een gezamenlijk geformuleerde hulpvraag.

**4. Bestuur**
Het bestuur neemt kennis van de klacht via de ingezonden hulpvraag. Na een telefoongesprek met alle hulpvragers wordt er een vergadering belegd waarin gezocht wordt naar een oplossing. Het bestuur kan een dwingende oplossing voordragen waardoor partijen het ongerief achter zich kunnen laten en weer samen naar de toekomst kunnen kijken.

**5. Externe vertrouwenspersoon**
Wanneer de voorgaande stappen niet tot een oplossing hebben geleid, dan kan de klager de externe vertrouwenspersoon inschakelen. Dit kan ook te allen tijde wanneer de klager zich in zijn veiligheid bedreigd voelt. De externe vertouwenspersoon zal ook proberen tot een passende oplossing te komen.

**6. Onderwijsinspectie**
Tot slot kunt u een klacht indienen bij de onderwijsinspectie. Deze zal contact opnemen met het bestuur, het bestuur met de school. Stap 4 wordt in feite herhaald. Wanneer u eerder in het proces uw klacht indient bij de onderwijsinspectie zullen zij verwijzen naar ons klachtenprotocol.