

Klachten op school

hoe los je ze op?

informatie voor scholen

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders of leerlingen het niet mee eens zijn. Ouders of leerlingen zijn het niet altijd eens met de manier waarop een school problemen wil oplossen. Dat geldt ook voor personeelsleden.

Ze kunnen in zo'n geval een klacht indienen bij de klachtencommissie. Soms is dat niet te voorkomen. 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 is daarna de verhouding verstoord. In veel gevallen is het beter te proberen het indienen van een klacht te voorkomen. Dat kan door eerder met elkaar in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Makkelijk is dat meestal niet, het vraagt veel van ouders en van school. Hieronder wordt beschreven hoe u kunt proberen te voorkomen dat een probleem op school escaleert. Er wordt ook toegelicht hoe de klachtenprocedure werkt.

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

De kans dat een probleem uit de hand loopt, is kleiner als er snel een gesprek over wordt gevoerd. Dat gebeurt niet altijd. Ouders hebben vaak de neiging dat uit te stellen. Ook leraren laten zaken soms te lang slepen.

2. Spreek de juiste persoon aan

Ouders die een klacht hebben, kunnen daarvoor waarschijnlijk het beste terecht bij de leraar om wie het gaat of bij de mentor van hun kind. Misschien spreken ouders u aan op een probleem dat ze hebben met een collega. Verwijs ze dan door naar hem of haar.

3. Neem de tijd

Het bespreken van een klacht moet niet even tussendoor gebeuren. Maak een afspraak en zorg dat beiden voldoende tijd hebben om hun standpunten toe te lichten. Het is van belang dat u zich goed voorbereidt. Zorg ervoor dat u alle informatie heeft die nodig is. Probeer ook duidelijk te krijgen wat de klacht precies inhoudt. Soms is dat moeilijk als de ander emotioneel is.

4. Wees duidelijk

De belangrijkste voorwaarde voor een goed gesprek is dat u de ander serieus neemt. Laat hem of haar uitpraten en reageer niet meteen. Veel mensen zijn al tevreden als ze het gevoel hebben dat er naar ze is geluisterd. Probeer u te verplaatsen in de ouder of de leerling. Neem hen serieus en respecteer hun deskundigheid. Heel belangrijk is dat u geen 'hulpverlener' gaat spelen: stel geen diagnoses en praat alleen over waarneembaar gedrag.

Het kan lastig zijn als een ouder of leerling een probleem aankaart. Het kan overkomen als kritiek op uw functioneren. Hoe moeilijk het ook is, probeer niet emotioneel te reageren. Blijf wel eerlijk en vooral duidelijk. Als u in de verdediging schiet, is het moeilijk samen een goede oplossing te vinden. Probeer daarom uw emoties opzij te schuiven. Bent u bang dat dat niet lukt, vraag dan of een collega bij het gesprek wil zijn. Dat moet u wel van tevoren aan de ouder laten weten.

5. Bedenk een oplossing

Een gesprek verloopt beter als beide partijen al

hebben bedacht wat er aan het probleem te doen is. Dat betekent niet dat u onmiddellijk de suggesties van de ander moet afwijzen. U moet samen een oplossing vinden waar u beiden achterstaat.

6. Leg afspraken vast

Een gesprek kan goed verlopen, maar als de afspraken niet voor iedereen duidelijk zijn, ontstaan er misverstanden. Het is handig na afloop van het gesprek de afspraken vast te leggen. Om er helemaal zeker van te zijn dat er geen twijfel over bestaat kunnen ze door alle partijen worden ondertekend.

Ga naar een contact- of vertrouwenspersoon

Als een ouder er niet in slaagt een probleem alleen op te lossen kan hij altijd terecht bij de contactpersoon. U kunt een ouder naar hem of haar doorverwijzen. Een ouder kan ook terecht bij de vertrouwenspersoon. Hij kan helpen bij het oplossen van de klacht of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan ook personeelsleden bijstaan die een klacht hebben of tegen wie een klacht is ingediend.

Een klacht indienen

Een docent kan op twee manieren met een officiële klacht te maken krijgen. Hij of zij kan zelf een klacht indienen tegen de school. Er kan ook een klacht tegen hem of haar worden ingediend door een ouder, leerling of collega. Hieronder wordt toegelicht hoe een klacht moet worden ingediend en hoe de procedure verloopt.

Klachtenregeling

Elke school is verplicht een klachtenregeling te hebben. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. De klachtencommissie waar de school bij is aangesloten neemt de klacht in behandeling. De commissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren, bijvoorbeeld omdat er een andere procedure had moeten worden gevolgd.

Uitspraak

Als er een klacht tegen u is ingediend, zal de commissie

u om een schriftelijke reactie vragen. Dat zogeheten verweer krijgt de klager ook te lezen. Als de commissie voldoende informatie heeft, volgt de hoorzitting. De klager en de verweerder mogen dan hun verhaal toelichten. Na afloop beslist de commissie of de klacht 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. 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.

Er is geen mogelijkheid voor beroep bij de klachtencommissie. Als een klager het niet eens is met de uitspraak van de commissie of met de manier waarop de school met de uitspraak omgaat, kan hij wel een rechtszaak tegen het schoolbestuur beginnen.

Algemene tips voor scholen

Zorg voor een sfeer waarin problemen niet escaleren maar waarin ze in een vroeg stadium worden opgelost:

- Een goed informatiebeleid voorkomt klachten. Laat ouders, leerlingen en onderwijspersoneel weten bij wie ze terecht kunnen met vragen en klachten, door informatie op te nemen in de schoolgids en door informatie te geven op ouderavonden.
- Laat ouders, leerlingen en onderwijspersoneel weten dat de school open staat voor klachten.
- Probeer escalatie te voorkomen als er een klacht is ingediend bij de klachtencommissie:
 - Blijf met elkaar in gesprek.
 - Informeer de klager wat er wordt gedaan met de uitspraak en het advies van de klachtencommissie.
 - Voer een afsluitend gesprek met alle betrokkenen nadat de uitspraak bekend is.

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