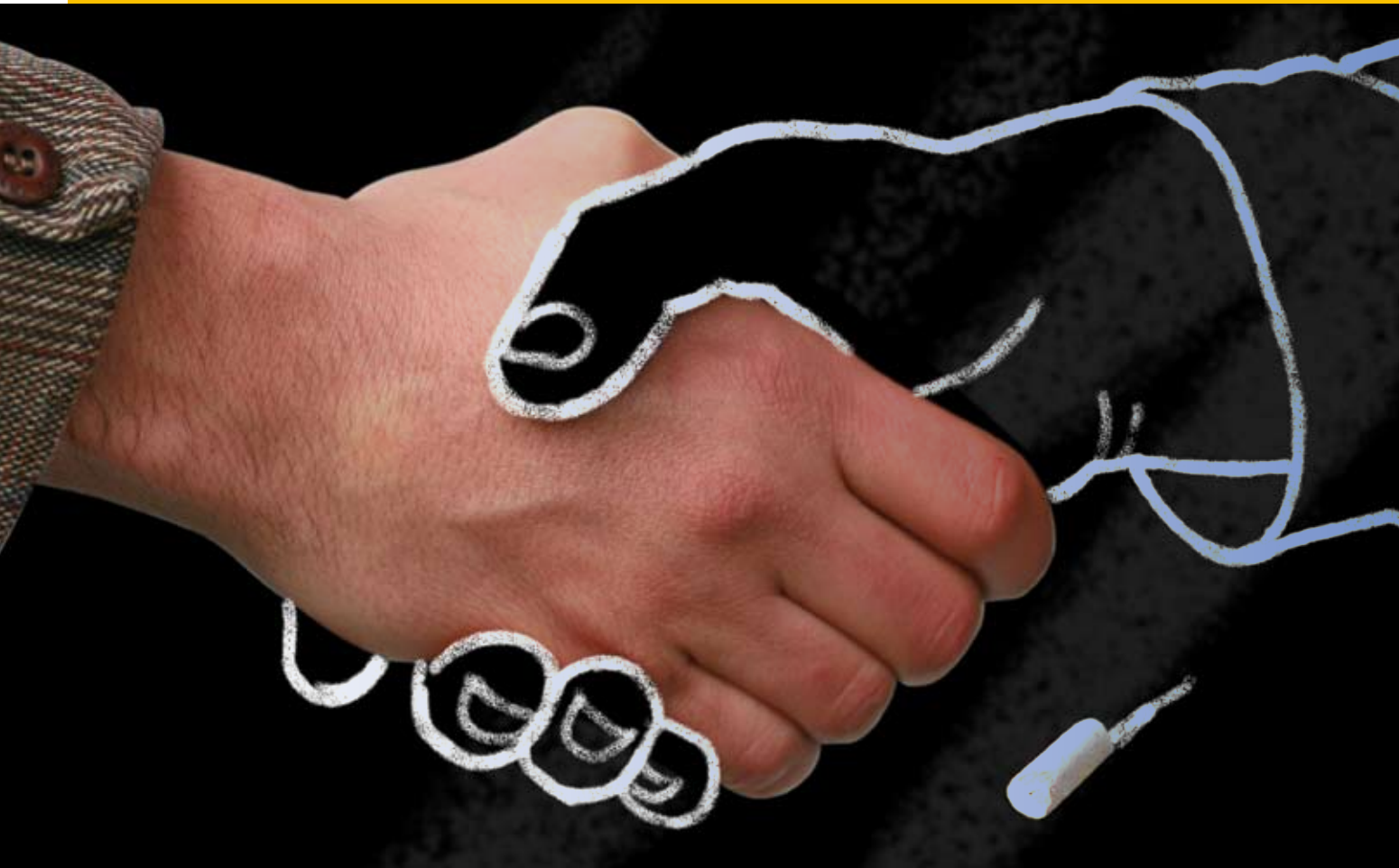


# Klachten op school

hoe los je ze op?

voor iedereen die **op school** met **klachten** te maken kan krijgen





# Klachten op school

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden problemen mee hebben. Ze zijn dan niet machteloos, ze kunnen een klacht indienen. Een onafhankelijke klachtencommissie doet er dan een uitspraak over. Een klacht indienen kan op elk moment. Wel weegt de klachtencommissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op school op te lossen. 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 zijn de verhoudingen daarna verstoord.

In veel gevallen is het beter te proberen het niet zo ver te laten komen. Dat kan door met elkaar in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Iedere klacht is immers ook een advies voor de school. Zo'n oplossing vinden is niet altijd makkelijk. Het vraagt inspanningen van ouders én van de school, die bereid moet zijn het gesprek aan te gaan. In deze brochure wordt uitgelegd hoe dat kan.

Deze brochure is bestemd voor iedereen die op school met klachten te maken kan krijgen: leerlingen, ouders, docenten, niet-onderwijzend personeel en leden van de directie. Delen van de tekst die vooral voor ouders zijn bedoeld, zijn blauw. Delen van de tekst die vooral voor personeelsleden van de school zijn bedoeld zijn groen.

# Strafbare feiten

4

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.

*Waar in deze brochure 'hij' en 'hem' staat, kan ook 'zij' en 'haar' worden gelezen.*

*Waar in deze brochure sprake is van docenten, leerklachten of leraren, kan ook niet-onderwijzend personeel worden gelezen.*



Sinds 1998 is **Marijke van Eil** vertrouwenspersoon op Nutsbasisschool Burgst in Breda. Ze praat met ouders die een klacht hebben over een docent. Ook collega's kunnen haar in vertrouwen nemen. 'Ik begin met luisteren. Mensen willen altijd graag hun verhaal kwijt. Vaak hebben ze het gevoel dat ze niet worden gehoord en daarom zijn ze boos. Daarna bekijk ik wat er mogelijk is. Soms voeren ze nog een keer een gesprek met de docent met mij erbij. Dat helpt vaak enorm. Doordat ik erbij zit, luisteren mensen beter naar elkaar. Als een gesprek op school niets oplost, bespreken we het probleem met het schoolbestuur. Dat is vrijwel altijd voldoende. In al die jaren ben ik nog geen onoplosbare problemen tegen gekomen. Mensen willen ermee aan de slag, ze willen dat het weer goed gaat op school. Logisch, want dat is in het belang van het kind.

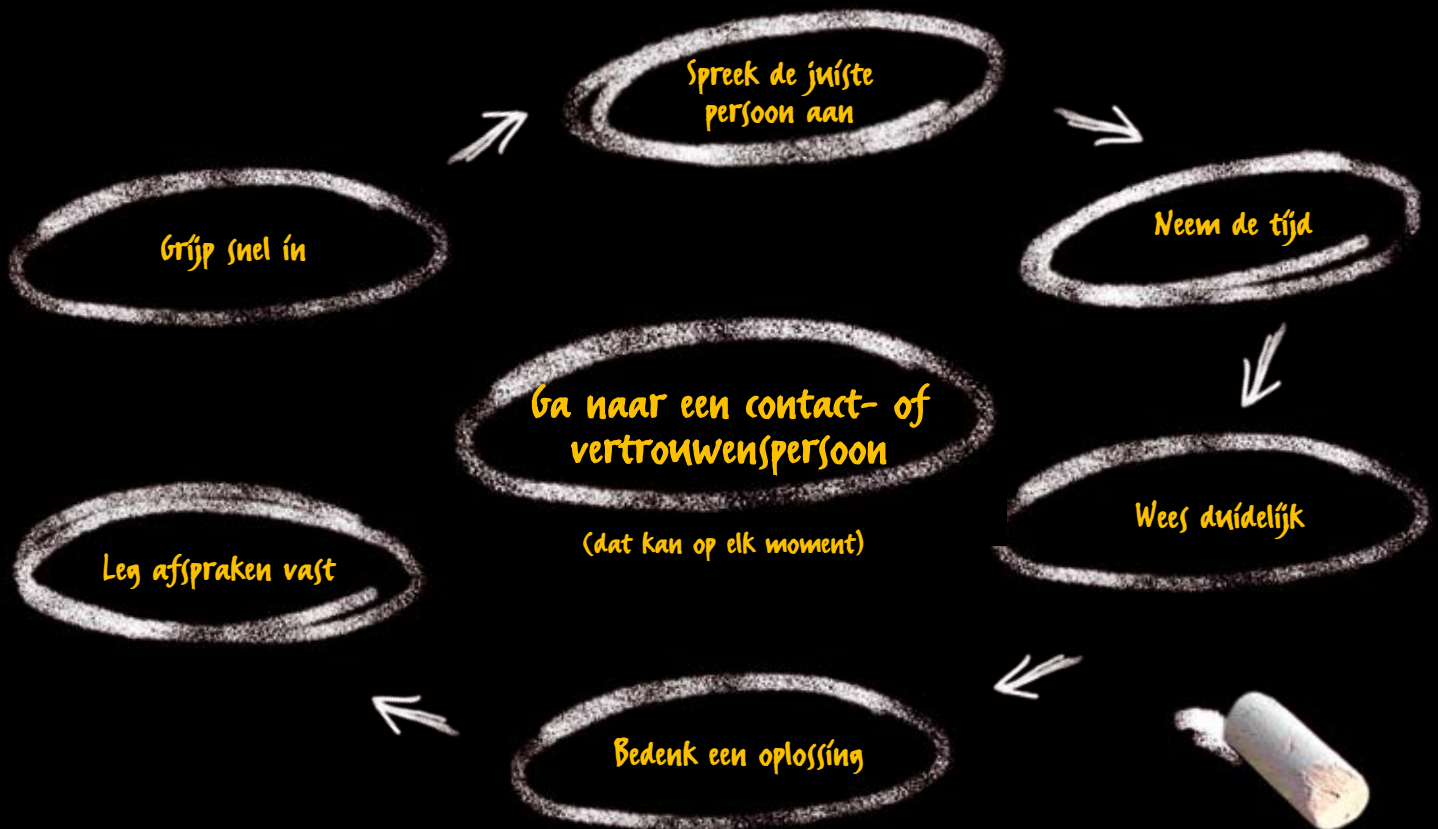
Mijn belangrijkste tip aan ouders of docenten die te maken hebben met klachten op school is: probeer begrip op te brengen voor de ander. Ik weet dat dat heel moeilijk is. Toch moet je ervan uitgaan dat iedereen het beste wil voor het kind. Docenten moeten begrijpen dat ouders emotioneel worden. Als er iets met je kind aan de hand is, raakt je dat enorm. Omgekeerd moeten ouders beseffen dat leerkrachten ook het beste met het kind voor hebben.

Communicatie is het sleutelwoord. De manier waarop wordt gesproken, daar gaat het vaak mis. Leerkrachten zijn soms te onduidelijk. Ze doen bijvoorbeeld erg hun best een kind met een leerachterstand te helpen, maar vertellen daarover te weinig aan ouders. Die worden dan boos omdat ze denken dat de leerkracht niets aan het probleem van hun kind doet.

Ouders raad ik altijd aan in gesprek te blijven bij een probleem. Natuurlijk kun je meteen een klacht indienen bij de klachtencommissie, maar dat heeft vaak weinig nut. Je moet het probleem toch op school oplossen, daar moet je verder. Als je direct naar de klachtencommissie stapt, is dat een omweg waar het probleem ingewikkelder door wordt.'

# Stappenplan

6



# Een klacht op school oplossen

## Grijp snel in

Ouders klagen meestal niet snel. Doorgaans heeft u veel vertrouwen in de docent en de school. Toch is het verstandig niet te lang te wachten als er iets aan de hand is. U kent uw kind het beste en u merkt meestal eerder dan een leraar als er iets speelt, bijvoorbeeld als uw kind wordt gepest. Leerkrachten hebben veel leerlingen in de klas en kunnen niet altijd alles overzien. Wachten in de hoop dat het vanzelf beter wordt, is niet handig. De meeste problemen gaan niet vanzelf over.

Net als ouders kunnen ook leraren beter niet wachten met het bespreken van een probleem. De grootste misverstanden ontstaan als mensen zich niet duidelijk uitspreken. Het voordeel van snel actie ondernemen is dat de situatie niet onnodig uit de hand loopt. Als u te lang wacht met het bespreken van een probleem, is het gevaar groot dat u steeds bozer wordt. Een gesprek waarbij beide partijen bereid zijn naar elkaar te luisteren, wordt dan steeds lastiger.

## Spreek de juiste persoon aan

U kunt uw klacht het beste bespreken met de persoon om wie het gaat. Vaak zal dat de leerkracht of mentor zijn. Als zo'n gesprek niets oplost, kunt u naar de directie stappen. Mocht een gesprek met de directeur of rector niet tot een oplossing leiden, dan kunt u uw probleem voorleggen aan het bestuur van de school. Dat kan het beste schriftelijk. U kunt hiervoor ook hulp vragen van een contact- of vertrouwenspersoon (meer informatie op pag. 9). De school moet u meer informatie geven over de wijze waarop u een klacht bij de klachtencommissie kunt indienen. Informatie daarover vindt u in de schoolgids.

## Neem de tijd

Als u heeft besloten dat u een probleem wilt bespreken, heeft u misschien de neiging met een actie te ondernemen. U zou het liefst 's ochtends voor het begin van de lessen op hoge poten de leraar aanspreken. Maar dat is niet handig. Een rustig gesprek waarin iedereen de tijd heeft om zijn standpunt toe te lichten, heeft meer kans van slagen. Voer een gesprek over een klacht daarom niet even tussendoor en zeker niet telefonisch. Maak een afspraak en neem er ruim de tijd voor.

Dit geldt ook voor leraren die een probleem met ouders willen bespreken. Een ouder aanschieten in het voorbijgaan en meedelen dat het niet goed gaat, werkt niet. Het roept meestal alleen maar vragen of zelfs irritatie op. Als u het nodig vindt met een ouder over zijn kind te spreken omdat er iets aan de hand is, maak daar dan een afspraak voor.

## Wees duidelijk

Het is moeilijk op een zakelijke manier een klacht te bespreken die met uw kind te maken heeft. U wilt als ouder het beste voor uw kind. Als u de indruk heeft dat het op school niet krijgt wat nodig is, raakt u dat persoonlijk. Hoe moeilijk het ook is, het is beter als u probeert te voorkomen dat u tijdens een gesprek emotioneel wordt. Als u boos bent, is het lastig om uw gesprekspartner te overtuigen van uw argumenten. Die zal zich aangevallen voelen en in de verdediging schieten. Vindt u het lastig om rustig te blijven, zet dan voor het gesprek alvast de problemen op papier. Beperk u daarbij tot de kern. Desnoods leest u dit tijdens het gesprek voor. U kunt ook een familielid of vriend meenemen. Laat dit van tevoren weten zodat de leraar zich daar niet door overvallen voelt.

Sommige leerkrachten vinden het moeilijk als een ouder een probleem met een kind aankaart. Ze ervaren dat als kritiek op hun functioneren. Ook als een leraar emotioneel reageert, verloopt een gesprek niet goed. Probeer daarom uw emoties opzij te schuiven. Bent u bang dat dat niet lukt, vraag dan een collega erbij. Dat moet u wel van tevoren aan de ouder laten weten.





### **Bedenk een oplossing**

De meeste ouders hebben zelf suggesties hoe een probleem kan worden opgelost. Het is handig als u daar voor het gesprek al over nadenkt. Voor een leraar geldt hetzelfde. Een gesprek verloopt beter als beide partijen al hebben bedacht wat er aan het probleem te doen is. Dat betekent niet dat u de suggesties van de ander moet afwijzen. U moet samen een oplossing vinden waar u beiden achterstaat.

### **Leg afspraken vast**

Een gesprek kan goed verlopen, maar als de afspraken niet voor iedereen duidelijk zijn, ontstaan er misverstanden. Het is daarom belangrijk dat na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken worden vastgelegd op papier. Dat kan de ouder doen, maar logischer is het als de school die taak op zich neemt. Om er helemaal zeker van te zijn dat er geen twijfel ontstaat over de afspraken kunnen beide partijen ze ondertekenen.

### **Ga naar een contact- of vertrouwenspersoon**

Soms lukt het u niet een probleem op school alleen op te lossen. U kunt altijd terecht bij de contactpersoon die de meeste scholen hebben. Hij 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. In de schoolgids moeten de gegevens over de contact- en vertrouwenspersoon vermeld staan.

- **Contactpersoon**

Een contactpersoon is een personeelslid of een ouder. Als u met een klacht naar de contactpersoon gaat, zal hij u uitleggen welke stappen u kunt zetten en u in contact brengen met de vertrouwenspersoon, het schoolbestuur of de secretaris van de klachtencommissie.

- **Vertrouwenspersoon**

Als u met een klacht bij de vertrouwenspersoon komt, zal hij kijken of bemiddeling een oplossing kan bieden of dat u beter een klacht kunt indienen. Als u dat wilt, kan de vertrouwenspersoon u hierbij helpen. Hij kan u ook doorverwijzen naar organisaties die zijn gespecialiseerd in opvang en nazorg. De school kan een externe vertrouwenspersoon hebben. Dat is iemand die door de school wordt ingehuurd, maar niet op school werkt. Hij kan een oud-bestuurslid, oud-personeelslid, schoolmaatschappelijk werker of een medewerker van GGD of Arbodienst zijn. De school kan ook kiezen voor een interne vertrouwenspersoon. Dat is een personeelslid.

# Met een klacht naar de klachtencommissie

Met elkaar in gesprek gaan is de beste manier om een probleem op te lossen. Maar dat helpt niet altijd. Gelukkig staat u dan niet machteloos. U kunt altijd een klacht indienen. Een klacht kan gaan over beslissingen of het gedrag van het schoolbestuur, de schoolleiding, een docent of iemand anders die aan de school verbonden is. Dat kan van alles zijn: communicatie tussen school en ouders, begeleiding van een leerling met problemen, het pedagogisch klimaat of een conflict tussen een docent en de school.

## Klachtenregeling

Elke school is verplicht een klachtenregeling te hebben. Daarin staat hoe de school omgaat met klachten en op welke manier u een klacht kunt indienen. In de schoolgids moet de klachtenregeling worden beschreven. De school moet u de klachtenregeling ook ter inzage geven als u daar om vraagt.

## Contact- en vertrouwenspersoon

De contactpersoon kan u meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij kan u ook uitleggen hoe en waar u uw klacht moet indienen. De contactpersoon zal de klacht niet inhoudelijk met u bespreken. Dat laatste doet de vertrouwenspersoon wel. Hij zal als u dat wilt proberen een probleem eerst binnen de school op te lossen.

## Wat is een klacht?

Een klacht kan gaan over beslissingen of het gedrag van het schoolbestuur, de schoolleiding, een docent of iemand anders die aan de school verbonden is.

## Wie kan er klagen?

Iedereen die met een school te maken heeft, kan een klacht indienen bij de klachtencommissie zoals: ouders, leerlingen van 13 jaar en ouder, personeelsleden, hulpouders, leden van de schoolleiding of van het schoolbestuur.

Als u een klacht wilt indienen bij de klachtencommissie, kan de vertrouwenspersoon daarbij adviseren. Tijdens de zitting kan hij u ook bijstaan. Dat kan handig zijn, bijvoorbeeld als u bang bent te emotioneel te worden. De vertrouwenspersoon zal niet namens u het woord voeren. Dat kan iemand anders wel voor u doen, een familielid, bekende, maar ook een jurist of andere deskundige.

### Een klacht indienen

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 leraar van uw kind hebt gepraat omdat uw kind wordt gepest terwijl hij niet ingrijpt. U verwijt de leerkracht 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. U moet uw klacht onderbouwen met feiten.

Elke school is aangesloten bij een klachtencommissie. Deze commissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren. Dat betekent dat de commissie de klacht niet in behandeling neemt. Dat gebeurt als u met uw klacht een andere procedure had moeten volgen, bijvoorbeeld als u een examenuitslag wilt aanvechten.

### Uitspraak

Als de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, zal de commissie een schriftelijk antwoord vragen aan degene over wie de klacht gaat. 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. Daarna beslist de commissie of de klacht gegrond is. De commissie kan daarnaast 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.

### Wat kost het?

Het indienen van een klacht is gratis.

### Over wie kan een klacht gaan?

De klacht kan over iedereen gaan die bij de school betrokken is zoals: docenten, niet-onderwijzend personeel, de schoolleiding, het schoolbestuur, hulpouders bij het overblijven, ouders of leerlingen.

### Bij wie kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie waar uw school bij is aangesloten. Informatie daarover vindt u in de schoolgids.



**Lambert van Genugten** is algemeen directeur van het Jan van Brabant College in Helmond (vmbo t/m vwo). Als ouders of leerlingen klachten hebben over de school, kunnen ze terecht bij een van de vier interne vertrouwenspersonen. Lukt dat niet, dan kan de externe vertrouwenspersoon bemiddelen. Meestal worden problemen langs deze weg opgelost. In de acht jaar dat Van Genugten leiding geeft aan de school, zijn er drie keer ouders geweest die een klacht tegen de school hebben ingediend bij de landelijke klachtencommissie. 'Maar', vindt Genugten, 'dat zijn er nog drie te veel. Een klacht is altijd vervelend. We hebben bij alle klachten gelijk gekregen, maar dat is een zure triomf. Een klacht vraagt veel van iedereen. Het is belastend voor een docent en voor de school is het veel werk. Op het moment dat een klacht bij de commissie ligt, is er bovendien geen

gesprek meer. Het lukt dan niet meer het probleem samen op te lossen. Door een klacht zet je zaken op scherp.

De adviezen die we van de commissie kregen, waren wel nuttig. Die hebben we overgenomen. Zo hebben we procedures aangepast en ervoor gezorgd dat deze beter bekend zijn bij leerlingen, ouders en personeel.

Ik vind het goed dat er een klachtencommissie is. Scholen kunnen fouten maken en daar moeten ouders en leerlingen tegen kunnen protesteren. Wel zou ik mensen aanraden niet te snel een klacht in te dienen. Vaak kunnen problemen op school worden opgelost. De school moet daar natuurlijk wel voor open staan. Laat ouders weten bij wie ze terecht kunnen en vooral: laat weten dat je het op prijs stelt als ze met klachten komen. Ouders zijn klanten van de school, ze hebben voor jouw school gekozen. Dan ben je ook verplicht naar ze te luisteren en ze goed te informeren. Ouders zou ik aanraden problemen vooral niet op te kroppen. Bespreek iets snel. Als je te lang wacht, lopen de emoties hoog op. Dan wordt een probleem alleen maar groter. Terwijl een goed gesprek vaak genoeg is. Zelfs bij ingewikkelde problemen.'

Het bestuur moet de commissie laten weten wat het met de uitspraak en aanbevelingen heeft gedaan. Ook de inspectie en de medezeggenschapsraad moeten door de school worden geïnformeerd. 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 bezwaar of beroep bij de klachtencommissie. U kunt ook geen bezwaar maken tegen de manier waarop het schoolbestuur omgaat met het advies van de commissie. U kunt wel opnieuw een klacht indienen als u vindt dat de school niets met de uitspraak en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie heeft gedaan. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de commissie, dan kunt u een rechtszaak beginnen tegen het schoolbestuur.

### **Wanneer kunt u een klacht indienen?**

**U kunt op elk moment een klacht indienen. Wel zal de klachtencommissie altijd bekijken of u uw probleem niet eerst op school had kunnen oplossen. Hetzelfde geldt voor de rechter als u een rechtszaak tegen de school aanspant. Ook hij zal meewegen of u voldoende hebt gedaan om uw klacht op school op te lossen.**

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

**Na de zitting beslist de klachtencommissie of de klager gelijk heeft. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet te vergelijken met de uitspraak van een rechter. De commissie kan er niet voor zorgen dat de school beslissingen terugdraait. De school mag zelf beslissen of de uitspraken van de commissie worden overgenomen. U kunt niet tegen een uitspraak in beroep gaan.**



Alle klachten die worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs krijgt **Hessel Nentjes** onder ogen. Sinds vier jaar is hij adjunct-secretaris van deze commissie. 'We behandelen elk jaar ongeveer honderdveertig klachten. Dat zijn er niet veel, als je ziet hoeveel scholen er bij ons zijn aangesloten. De klachten gaan over allerlei onderwerpen. Over straffen, over ongewenste intimiteiten of over de manier waarop de school met pesten omgaat. Veel klachten komen van ouders van kinderen met problemen als autisme, ADHD of dyslexie. Ze vinden dat de school de problemen niet op tijd heeft onderkend of dat er geen goede begeleiding wordt gegeven. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Degene tegen wie de klacht is gericht, kan daarop schriftelijk reageren. Dan volgt na vier weken een mondelinge

behandeling. De commissie, die bestaat uit drie leden, vraagt dan om toelichting. Binnen vier weken volgt de uitspraak. De klacht wordt gegrond, ongegrond of deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Vaak doet de commissie het schoolbestuur een aanbeveling. Binnen vier weken moet het bestuur aan de commissie laten weten wat ze met het advies en de aanbeveling heeft gedaan.

Soms is het zeker aan te raden een klacht in te dienen. Problemen kunnen zo geëscaleerd zijn dat een klacht de enige uitweg is. In andere gevallen zou ik het eerder afraden. Als de zaken naar tevredenheid op school kunnen worden opgelost, is dat altijd beter. De verhoudingen worden door het indienen van een klacht vaak namelijk voorgoed verstoord. Een klacht vraagt bovendien veel van je, het is een lange weg en het is maar afwachten of je gelijk krijgt. Niet iedereen kan dat aan.

Als je een klacht indient, zorg er dan voor dat je brief zakelijk en helder is. Het is lastig een klacht goed te formuleren. Als je er zelf niet uitkomt, vraag dan of iemand je kan helpen. Ken je niemand die dat kan, vraag dan of de contactpersoon op school iemand weet.'



Algemene Vereniging Schoolleiders  
in het basis- en speciaal onderwijs



Besturenraad



Vereniging voor Gereformeerd Schoolonderwijs

## Colofon

Mei 2007

Dit is een uitgave van de samenwerkende onderwijsorganisaties

Productie: Cornelissen Communicatie, Utrecht

Coördinatie: Noud Cornelissen

Grafisch ontwerp: Peter van Dorst, Utrecht

Redactie: Eva Rensman

Fotografie binnenwerk: Wim Kluvers

Deze brochure kunt u ook downloaden van

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

Disclaimer

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend