

## Stap 1

Het **eerste** aanspreekpunt voor ouders is **de persoon die de ontevredenheid heeft veroorzaakt**. Mocht dit **de leerkracht** zijn dan maakt de ouder eerst een afspraak met de leerkracht van het betreffende kind en voeren het gesprek over het betreffende geval en/of de klacht.

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

## Stap 2

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken, maakt de ouder, als het gaat om het functioneren en/of de ontwikkeling van de leerling, binnen twee weken, bij voorkeur een afspraak met de **intern begeleider** om het geval te bespreken. Het gesprek wordt in eerste instantie samen met de leerkracht gevoerd.

## Stap 2

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken (en wanneer het gaat om andere zaken) wordt, binnen twee weken, een afspraak gemaakt met **de directie**. Al naar gelang het onderwerp wordt het gesprek met de betreffende ouder gevoerd. De directie maakt een afweging over de aan- of afwezigheid van degene tot wie de klacht gericht is.

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

## Stap 3

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken, kan de ouder terecht bij **de interne vertrouwenspersoon**. De vertrouwenspersoon begeleidt, conform haar taakbeschrijving, de ouder met de klachtafhandeling.

## Stap 3

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken en de klager de ontevredenheid aan een bovenschoolse medewerker wil leggen kan contact opgenomen worden met onze **externe vertrouwenspersoon**. Deze kan reflecteren op de situatie, adviseren over vervolgstappen en eventueel de weg wijzen in officiële procedures bij de landelijke klachtencommissie

Als middels het gesprek de klacht wordt ingetrokken, wordt dit afgesloten.

## Stap 4

Als de klacht ondanks het gesprek **niet** wordt ingetrokken, wordt de klacht, als deze dermate ernstig is voorgelegd aan de **Landelijke Klachtencommissie**. Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door het bureau van Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO). De Commissie neemt kennis van de klacht die op grond van de klachtenregeling van de school bij de Commissie kan worden ingediend. Het gaat dan om klachten over een beslissing of gedraging van iemand die bij onze school betrokken is. De Commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bestuur met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht. De Commissie kan daarbij een aanbeveling aan het bestuur doen over te nemen maatregelen.