



Onderwijs
Opvang
Emmen

Wat te doen bij een klacht



Klachtenprocedure

Wij willen dat iedereen zich veilig en gehoord voelt op school. Als u een probleem heeft, kunt u dit natuurlijk bij ons melden. We helpen u graag om samen een oplossing te vinden.

In dit boekje leggen we uit wat u kunt doen als u een klacht heeft. Ook staat erin bij wie u terecht kunt.





Welke stappen kunt u nemen?

STAP 1

Praat met de leerkracht

Praat eerst met de leerkracht die betrokken is bij het probleem. Vaak kan dit gesprek al helpen om het probleem op te lossen.

STAP 2

Komt u er met de leerkracht niet uit, neem dan contact op met de locatiedirecteur

Als het probleem nog niet is opgelost, gaat u naar de locatiedirecteur. Die kan het probleem verder bekijken en helpen oplossen.

STAP 3

Is het probleem na uw gesprek met de locatiedirecteur niet opgelost, neem dan contact op met de bovenschools directeur of het bestuur

De contactgegevens van de bovenschools directeur of het bestuur kunt u opvragen bij de locatiedirecteur.

STAP 4

Leidt het gesprek met de bovenschools directeur of het bestuur niet tot een oplossing, dan kunt u een officiële klacht indienen

- Als het probleem nog steeds niet is opgelost, kunt u een officiële klacht indienen bij het bestuur of de Landelijke Klachtencommissie.
- U schrijft dan op wat er is gebeurd en welke stappen u al heeft genomen.

*Uiteraard is het uw goed recht om eerder in de procedure een officiële klacht in te dienen

Hulp van een vertrouwenspersoon



- U kunt altijd een externe vertrouwenspersoon inschakelen.
- De vertrouwenspersoon luistert naar u en helpt u bij het melden van het probleem.
- Dit gesprek is vertrouwelijk.
- Neem contact op met de externe vertrouwenspersoon als u daar behoefte aan heeft (Ivette Folkers, tel. 06-52602526).

Meer informatie



Op onze website vindt u de volledige klachtenregeling.

www.ooe.nl/documenten

Contact



Als u vragen heeft of hulp nodig heeft:

- Neem contact op met de contactpersoon van de school.
- U kunt ook contact opnemen met de locatiedirecteur of de vertrouwenspersoon.