

ROUTEKAART

1

Stap 1

Jij hebt een klacht of probleem.

Bespreek het in eerste instantie met de betrokken persoon, indien mogelijk.

2

Stap 2

Als direct contact geen oplossing biedt of niet mogelijk is:

Neem contact op met de schooldirectie.

3

Stap 3

Als direct contact met directie geen oplossing biedt of niet mogelijk is:
Raadpleging contactpersoon van de school.

Verkennen van het probleem met als doel de juiste vervolgstap te kunnen inzetten.
Informatie geven over de klachtenregeling.
Verwijzing naar een externe vertrouwenspersoon indien nodig.

Stap 4

Externe vertrouwenspersoon:

Onafhankelijke ondersteuning bij het begeleiden van het probleem.
Beoordelen of bemiddeling mogelijk is.
Onafhankelijke ondersteuning bij het indienen van een klacht.

4

Stap 5

Indienen van een klacht

Kies de juiste route:

- 1-Bij het College van Bestuur.
- 2-Bij de Landelijke Klachtencommissie, indien er geen interne oplossing is of bij ernstige klachten.

Een klacht omvat in ieder geval:

- Naam, adres en betrokkenen.
- Omschrijving van de klacht en periode.
- Eventuele relevante documenten.

5

Stap 6

Behandeling van de klacht

- **College van Bestuur:** Beoordeelt en behandelt de klacht of verwijst door naar de Landelijke Klachtencommissie.
- **Landelijke klachtencommissie:** Onafhankelijke beoordeling en advies.

6

Stap 7

Afronding

Je ontvangt een schriftelijk besluit of advies over de klacht en eventuele genomen maatregelen.

7



Extra ondersteuning

- Voor vertrouwelijke vragen kun je altijd terecht bij de contactpersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon.
- Alle contactgegevens vind je in de schoolgids of op de website van Stichting 'Ieder kind telt'.

