

## **U heeft een klacht**

Heeft u een klacht over de manier waarop onderwijs wordt gegeven of bent u niet tevreden over andere zaken? Dat kan gebeuren. Heel vervelend, maar vaak biedt een één-op-één-gesprek met de betrokken medewerker (meestal de leerkracht) uitkomst. Als dit niet zo is, adviseren wij u om met de directie van de school een afspraak te maken voor een gesprek. Meestal wordt de betrokken medewerker gevraagd aan dit overleg deel te nemen.

Is het probleem niet verholpen na deze gesprekken? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij het College van Bestuur van de Almeerse Scholen Groep. In het protocol 'Klachtenregeling' staat exact omschreven wat de taken van het bestuur en de klachtencommissie zijn, wat de werkwijze is, hoe u de klacht kunt indienen en hoe de klacht afgehandeld wordt.

## **De belangrijkste zaken voor u op een rij**

### **Indienen klacht**

U kunt uw klacht schriftelijk binnen een jaar na het incident indienen bij het College van Bestuur van de Almeerse Scholen Groep. Het bestuur doet dan onderzoek en luistert naar het verhaal van beide partijen. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan bepaalt u of de klacht moet worden doorgestuurd naar de klachtencommissie.

### **Taken klachtencommissie**

De commissie onderzoekt klachten en luistert naar de verhalen van de betrokken partijen. Vervolgens adviseert de commissie het College van Bestuur over het feit of de klacht terecht is en in aanmerking komt voor behandeling. En over welke maatregelen genomen kunnen worden.

### **Klachten over ongewenste intimiteiten en andere vormen van fysiek en/of psychisch geweld**

Elke school heeft een contactpersoon die u kunt aanspreken als u een klacht heeft over ongewenste intimiteiten en/of geweld. Als het nodig is, verwijst deze persoon u door naar een externe vertrouwenspersoon die u deskundig verder helpt. Ook met het indienen van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur.

### **Afwikkeling klacht**

In principe hoort u zo spoedig mogelijk van het College van Bestuur of de klacht terecht is en welke maatregelen er worden genomen.

Klik [hier](#) als u het gehele protocol 'Klachtenregeling' wilt lezen.