

# KLACHTENROUTE

SVOK doet er alles aan om ervoor te zorgen dat je je als leerling, ouder of medewerker prettig en veilig voelt in onze schoolomgeving. Toch kan het zijn dat je een klacht hebt. Is dat het geval, dan helpt deze klachtenroute je om samen met ons tot een oplossing te komen.

Ga eerst het gesprek aan met de betrokkene(n) en probeer het samen op te lossen. Lukt dat niet, volg dan deze stappen:



Ben je leerling of ouder?

**1** bespreek de situatie met je **mentor, leermeester of coach**



**2** biedt dit geen oplossing, benader dan de **afdelingsleider/teamleider**



**3** ten slotte kun je terecht bij de **rector/directeur**



Ben je medewerker?

**1** bespreek de situatie met je **leidinggevende**



**2** biedt dit geen oplossing, zoek het dan een stap **hoger**



**3** ten slotte kun je terecht bij de **rector/directeur**



## Hulp, advies of een luisterend oor?

Is de drempel om je klacht met een mentor, leermeester, coach of teamleider te bespreken te hoog? Of weet je niet zo goed hoe je jouw klacht bespreekbaar kunt maken? Neem dan contact op met een interne- of externe vertrouwenspersoon.

Kijk voor de contactinfo op:

[www.svok.nl/vertrouwenspersonen](http://www.svok.nl/vertrouwenspersonen)



## Is er nog geen oplossing na het doorlopen van deze stappen?

- Bij ontevredenheid over de begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen of inrichting van de schoolorganisatie kun je een klacht indienen bij de landelijke Klachtencommissie: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl).

- Bij (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke externe Klachtencommissie: [klacht@svok.nl](mailto:klacht@svok.nl).

*Bij vermoeden van een strafbaar feit (bijvoorbeeld seksuele intimidatie) wordt de vertrouwensinspecteur ingeschakeld.*