|  |
| --- |
| **Informele klacht**↓ |
| **Gesprek met leerkracht**OplossingNee↓ |
| **Gesprek met directeur**OplossingNee↓ |
| **Gesprek met bevoegd gezag (Bestuur El Amal)**OplossingNee |
| De meeste klachten verlopen langs de informele weg. |
|  |
| **Formele klacht****↓** |
| **Contactpersoon van de school**De contactpersoon brengt actief het contact tot stand tussen vertrouwenspersoon en de klager.**↓** |
| **Vertrouwenspersoon**Onderzoekt of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht.Kan de klager de overweging geven om:* geen klacht in te dienen
* klacht in te dienen bij de klachtencommissie
* aangifte te doen bij politie/justitie

**↓** |
| De klacht kan nog steeds informeel worden opgelost. |
| **Klachtencommissie*** Klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie van de ISBO.
* Alleen schriftelijke klachten worden behandeld.

**↓** |
| * De klachtencommissie deelt aan bevoegd gezag, klager en aangeklaagde mee dat de klacht wordt onderzocht. Ook de directeur van de betrokken school ontvangt bericht.

↓ |
| * De klachtencommissie houdt een hoorzitting binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Kan externe deskundigen inroepen.

↓ |
| * De klachtencommissie heeft vier weken de tijd voor het opstellen van een advies (met een verlengingsmogelijkheid van vier weken)

↓ |
| **Uitspraak en afronding*** **De ouders kunnen bij klachten de procedure van de klachtenregeling volgen of de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie neerleggen.**
 |

 **Beknopte procedure klachtenregeling**