|  |
| --- |
| **Informele klacht**  ↓ |
| **Gesprek met leerkracht**  Oplossing  Nee  ↓ |
| **Gesprek met directeur**  Oplossing  Nee  ↓ |
| **Gesprek met bevoegd gezag (Bestuur El Amal)**  Oplossing  Nee |
| 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**