

# Klachten op school? Zo los je ze op!

Informatie voor leerlingen/studenten van Helicon Opleidingen, De Groene Campus, Studio T en hun ouders/verzorgers.

Soms gebeurt er iets op school waarmee leerlingen/studenten of hun ouders/verzorgers het niet eens zijn. Bijvoorbeeld omdat ze ontevreden zijn over het aantal lessen dat uitvalt of omdat de school of een docent te weinig doet aan het pestgedrag van medescholieren. Ook kan het voorkomen dat een leerling door een docent te erg op zijn nummer is gezet en dat betrokkenen vinden dat de schoolleiding hiermee niet goed is omgegaan.

Wellicht zijn er meer voorbeelden te geven. Maar het gaat er natuurlijk om, dat ieder weet wat bij dit soort zaken het beste gedaan kan worden.

Belangrijk is dat altijd eerst geprobeerd wordt, de klacht op de eigen school op te lossen. Mocht dat echt niet lukken, dan kunnen leerlingen/studenten of ouders/verzorgers verder gaan.

Wat bij klachten mogelijk is, vertelt deze folder op korte en bondige wijze.

# Klachten op school? Zo los je ze op!



Informatie voor  
leerlingen/studenten  
van Helicon Opleidingen,  
De Groene Campus,  
Studio T en hun  
ouders/verzorgers



## Op de eigen school

- 1 Wacht niet**

Hoe sneller je handelt, hoe beter. Daarmee voorkom je dat de situatie onnodig uit de hand loopt en verder escaleert.
- 2 Spreek de juiste persoon aan**

Bespreek je probleem eerst met de docent om wie het gaat of met de mentor. Wanneer dit niets oplost, neem dan contact op met de teamleider, de vestigingsdirecteur of de contactpersoon voor leerlingen/studenten van de school. (Zie schoolgids voor namen en contactgegevens.)
- 3 Neem de tijd**

Voer een gesprek over een probleem niet even tussendoor of telefonisch, maar maak een afspraak en zorg dat je voldoende tijd hebt om je standpunt toe te lichten.
- 4 Wees duidelijk**

Beperk je tot de belangrijkste zaken. Probeer je probleem rustig uit te leggen en niet te emotioneel. Als dat lastig is, zet dan voor het gesprek je standpunten op papier.
- 5 Bedenk een oplossing**

Het is handig als je voor het gesprek bedenkt hoe het probleem volgens jou opgelost kan worden. Maar dat betekent niet, dat je de suggesties van degene met wie je in gesprek bent moet afwijzen. Want het moet om oplossingen gaan waar beiden achter staan.
- 6 Leg afspraken vast**

Na afloop van het gesprek worden de gemaakte afspraken vastgelegd, zodat er geen misverstand over kan bestaan. Het ligt voor de hand dat de school dit verslag maakt en dat beide gesprekspartners het ondertekenen.

## Buiten de eigen school

- 1 College van Bestuur**

Lukt het niet je probleem op te lossen op de eigen school bij de docent, de mentor, de vestigingsdirecteur of bij de contactpersoon voor leerlingen/studenten, dan kun je je probleem voorleggen aan het College van Bestuur van Helicon Opleidingen. (Zie schoolgids voor namen en contactgegevens.)
- 2 Externe vertrouwenspersoon**

Ook kan het zo zijn dat de contactpersoon voor leerlingen/studenten van je school je meer informatie geeft over de klachtenregeling van Helicon, die op iedere vestiging ter inzage ligt. Een andere mogelijkheid is dat de contactpersoon je doorverwijst naar de externe vertrouwenspersonen (zie schoolgids). Net als bij de contactpersoon van school kun je bij de externe vertrouwenspersoon op vertrouwelijkheid rekenen. Als jij dat wilt, dan zal hij/zij samen met jou proberen je probleem binnen je school op te lossen.
- 3 Klachtencommissie VMBO/MBO**

Wanneer jij en de externe vertrouwenspersoon er niet in geslaagd zijn een oplossing te vinden voor jouw probleem, dan kun je jouw klacht schriftelijk indienen bij de landelijke klachtencommissie voor VMBO of landelijke klachtencommissie voor MBO. (Zie schoolgids voor contactgegevens.) De commissie zal beoordelen of je klacht gegrond is of niet. Voorts kan de commissie een advies geven aan het College van Bestuur, waarin bijvoorbeeld staat welke maatregelen het bestuur kan nemen. Jij zelf wordt rechtstreeks over de uitspraak en het advies geïnformeerd.
- 4 Rechtszaak**

Voor de volledigheid moet nog vermeld worden dat je in het uiterste geval een rechtszaak kunt beginnen. Dit kun je bijvoorbeeld doen als je het niet eens bent met de uitspraak van de landelijke klachtencommissie. Maar iedereen zal begrijpen dat eerst alles geprobeerd moet worden en dat een rechtszaak een allerlaatste middel is. Vooral omdat een rechtsgang een lang en zwaar traject is.