

KLACHTEN REGELING

STICHTING
Kindante
leren leren, leren leven

KLACHTENREGELING STICHTING KINDANTE - 2025

Instemming GMR: 23-09-2025

Vaststelling CvB: 11-07-2025

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
ARTIKEL 1: Begripsbepalingen	4
ARTIKEL 2: Voorfase klachtindiening	4
ARTIKEL 3: De schoolcontactpersoon	4
ARTIKEL 4: De externe vertrouwenspersoon	5
ARTIKEL 5: Vertrouwensinspecteur	5
ARTIKEL 6: Melding en aangifte	6
ARTIKEL 7: Openbaarheid van de klachtenregeling	6
ARTIKEL 8: De klachtencommissie	6
ARTIKEL 9: Het indienen van een klacht	7
ARTIKEL 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	8
ARTIKEL 11: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	8
ARTIKEL 12: Beslissing op advies	8
ARTIKEL 13: Informeren medezeggenschapsorgaan	8
ARTIKEL 14: Vertrouwelijkheid	9
ARTIKEL 15: Wijziging van de klachtenregeling	9
ARTIKEL 16: Overige bepalingen	9
ALGEMENE TOELICHTING	10
ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING	13
BIJLAGE 1: DE CONTACTGEGEVENS VAN DE SCHOOLCONTACTPERSONEN EN DE EXTERNE VERTROUWENSPERSOON	17
BIJLAGE 2: HET STAPPENPLAN	18
BIJLAGE 3: DE PROCEDURE BIJ KLACHTEN	19
BIJLAGE 4: BEHANDELPROTOCOL VOOR DE SCHOOLCONTACTPERSONEN	21
BIJLAGE 5: VEEL GESTELDE VRAGEN (FAQ)	22

VOORWOORD

De Klachtenregeling¹ stichting Kindante verduidelijkt het proces van klachtafhandeling. Een ouder, verzorger, leerling en/of medewerker moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht naar te leggen bij de school of stichting. De Kwaliteitswet basisonderwijs bepaalt dat schoolbesturen daarvoor moeten beschikken over een interne Klachtenregeling.

Door een heldere klachtenprocedure is het voor ouders en medewerkers duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kunnen worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. Ook biedt het scholen en schoolbestuur belangrijke informatie om de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen.

Een klacht kan gaan over bijvoorbeeld gevoelens van (on)veiligheid van een klager; zoals (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie, radicalisering, vandalisme en diefstal. Een klacht kan ook gaan over onheuse bejegening van een klager; het gevoel dat hij onvoldoende gehoord is of dat aan zijn belangen onvoldoende recht gedaan is.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders of verzorgers, leerlingen, personeel en de schooldirectie kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Kindante heeft als beleid om het melden van onvrede en klachten eenvoudig en laagdrempelig te organiseren en om op organisatieniveau van klachten te leren. Het doel van de klachtenregeling is om signalen van onvrede en klachten laagdrempelig en naar tevredenheid op te lossen. Lukt dat niet, dan is de inzet van een schoolcontactpersoon en/of externe vertrouwenspersoon mogelijk. Kan de klacht niet met behulp van een (externe) vertrouwenspersoon worden opgelost, dan heeft de klager de mogelijkheid om naar de onafhankelijke externe geschillencommissie te gaan voor een bindend oordeel.

De wetgever kent rond de totstandkoming en wijziging van de klachtenregeling aan de GMR instemmingsrecht toe. Daarmee is dit een uniforme klachtenregeling die op alle scholen van Kindante van toepassing is.

Daar waar in dit document gesproken wordt over "hij" kan ook "zij" gelezen worden.

¹ Stichting Kindante heeft de uniforme modelklachtenregeling 2021 als basis gebruikt voor de klachtenregeling. De PO-Raad en de VO-raad hebben samengewerkt met AOb, AVS, CNV, LAKS, Ouders en Onderwijs, Stichting Onderwijsgeschillen en de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs bij het opstellen van de modelklachtenregeling.

KLACHTENREGELING STICHTING KINDANTE

Het bevoegd gezag van Stichting Kindante stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

ARTIKEL 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder de Stichting Kindante;
- b. bevoegd gezag: het College van Bestuur dan wel de Raad van Toezicht van Stichting Kindante;
- c. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 van deze klachtenregeling;
- d. klager: een (ex-) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schooldirectie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- e. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schooldirectie, (een lid van) het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
- g. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
- h. vertrouwensinspecteur: persoon bedoeld in artikel 5;
- i. schoolcontactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
- j. schooldirectie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- k. stichting: de Stichting Kindante.

ARTIKEL 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, wendt zich in de eerste plaats direct tot degene tot wie de klacht gericht is, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien voorgaande niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de schooldirectie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De schoolcontactpersoon kan klager helpen de juiste weg te vinden.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend op de wijze als omschreven in artikel 9 van deze klachtenregeling.

ARTIKEL 3: De schoolcontactpersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt op voorstel van de schooldirectie en na overleg met de medezeggenschapsraad op iedere school tenminste één schoolcontactpersoon die klager begeleidt in de klachtenprocedure.

2. De schoolcontactpersoon informeert klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De schoolcontactpersoon adviseert klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, over het inschakelen van andere interne of externe instanties zoals de klachtencommissie of externe vertrouwenspersoon.
3. De schoolcontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De schoolcontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als schoolcontactpersoon heeft beëindigd.

ARTIKEL 4: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager desgewenst begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt. Hij verleent klager desgewenst ook bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd in kennis stellen indien hem slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken die daar aanleiding toe geven.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten ten aanzien van klachten.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. In een mondeling gesprek kan een nadere toelichting plaatsvinden.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht geheimhouding in acht te nemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
10. De externe vertrouwenspersoon is niet in dienst bij het bevoegd gezag.

ARTIKEL 5: Vertrouwensinspecteur

1. Bij de Onderwijsinspectie zijn per onderwijssector vertrouwensinspecteurs aangesteld.
2. De namen en adressen zijn vermeld op de website van het ministerie (www.minocw.nl).
3. De vertrouwensinspecteur vervult een klankbordfunctie voor leerlingen, ouders of verzorgers, en personeelsleden van de school die slachtoffer zijn van seksuele intimidatie dan wel daarmee

geconfronteerd worden. Hij fungeert als aanspreekpunt, geeft advies, verleent bijstand en begeleidt zo nodig het indienen van een klacht betreffende seksuele intimidatie of het doen van aangifte.

4. De vertrouwensinspecteur is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen door leerlingen, ouders of verzorgers of personeelsleden van de school is medegedeeld.

ARTIKEL 6: Melding en aangifte

1. Het bevoegd gezag is verplicht onverwijld in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur als bij het bevoegd gezag bekend is dat een met schooltaken belast persoon zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf jegens een leerling.
2. Alle personeelsleden van de school zijn verplicht om melding te doen aan het bevoegd gezag indien zij op welke wijze dan ook zijn geïnformeerd over een mogelijk zedenmisdrijf, gepleegd door een medewerker van de school jegens een leerling. Deze meldplicht geldt ook voor de schoolcontactpersoon, echter niet voor de externe vertrouwenspersoon.
3. Het bevoegd gezag is verplicht, indien uit het overleg met de vertrouwensinspecteur geconcludeerd wordt dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat een ten behoeve van de school met taken belaste persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf jegens een leerling van de school, hiervan aangifte te doen.

ARTIKEL 7: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school en de website van de stichting.

ARTIKEL 8: De klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van de stichting, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl

W: <http://www.onderwijsgeschillen.nl>

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

[https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-
onderwijshttps://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-
lkc/reglementlkc/reglement](https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-
onderwijshttps://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-
lkc/reglementlkc/reglement)

2. De klachtencommissie geeft gevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. de ontvankelijkheid van de klacht;
 - b. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - c. de te nemen maatregelen;
 - d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

ARTIKEL 9: Het indienen van een klacht

1. De klager kan na toepassing van artikel 2 van deze klachtenregeling een klacht indienen bij het bevoegd gezag. Indien de klacht betrekking heeft op (een lid van) het College van Bestuur, richt de klager zich tot de voorzitter van de Raad van Toezicht.
2. In deze regeling wordt onder bevoegd gezag verstaan: het College van Bestuur van Stichting Kindante, tenzij de klacht betrekking heeft op (een lid van) het College van Bestuur. In dat geval wordt onder bevoegd gezag verstaan: de Raad van Toezicht van Stichting Kindante.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. naam van verweerder en naam/adres van de betreffende school of BURO Kindante;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop deze betrekking heeft;
 - d. afschrift van relevante stukken;
 - e. datum van indiening.
4. Uitsluitend klachten ingediend door een klager zoals bedoeld in artikel 1 onder f worden in behandeling genomen.
5. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.
6. Na ontvangst van de klacht besluit het bevoegd gezag of het de klacht zelf of gedelegeerd in behandeling neemt, conform de procedure in artikel 10. Indien de behandeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
7. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
8. Het bevoegd gezag informeert de directie van de betrokken school schriftelijk dat een klacht in behandeling is genomen.
9. Indien blijkt dat onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op schoolniveau of bij het bevoegd gezag te behandelen, kan de klacht worden teruggestuurd met het verzoek eerst tot een oplossing te komen op dat niveau.
10. De klacht wordt alsnog in behandeling genomen door het eerst aangeschreven orgaan indien niet binnen twee weken is gereageerd, of binnen vier weken geen oplossing is bereikt.

11. Indien de klacht bij een ander orgaan dan het bevoegde wordt ingediend, verwijst de ontvanger de klager direct door. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

ARTIKEL 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Na ontvangst van een klacht besluit het bevoegd gezag of het de klacht zelf behandelt of de behandeling mandateert aan een ander.
2. Het bevoegd gezag informeert klager en verweerder over de voorgenomen stappen om de klacht af te handelen.
3. Indien de klager van mening is dat de klachtbehandeling door het bevoegd gezag niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klacht alsnog worden ingediend bij de klachtencommissie.
4. Indien het bevoegd gezag besluit de klacht niet zelf of gedelegeerd af te handelen, verwijst het de klager naar de klachtencommissie.
5. Een klacht over gedragingen of nalaten van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. Dit laat onverlet dat de klager ook de mogelijkheid heeft om de klacht direct in te dienen bij de klachtencommissie.

ARTIKEL 11: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van de stichting zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

ARTIKEL 12: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schooldirectie van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder, de schooldirectie en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag genomen nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

ARTIKEL 13: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de directeur en het medezeggenschapsorgaan van de school waarop de klacht betrekking heeft terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

ARTIKEL 14: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

ARTIKEL 15: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon en schoolcontactpersonen, en met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

ARTIKEL 16: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting en bijlagen maken deel uit van deze regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Kindante'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2025.

Deze regeling is vastgesteld op 11-07-2025.

ALGEMENE TOELICHTING

Stichting Kindante heeft als missie 'Leren leren en leren leven'. Het kind staat voorop en dus centraal. Ieder kind is uniek en heeft talenten. Elk kind is bijzonder en mag er zijn. Kinderen zijn niet gelijk, maar wel gelijkwaardig. Voor alle kinderen wordt gestreefd naar een goed leer- en ontwikkelklimaat om 'leren leren, leren leven' inhoud te geven.

De school is een leefgemeenschap van kinderen en volwassenen in diverse rollen. De school moet eerst en vooral voor kinderen, maar ook voor alle medewerkers en de ouders een veilige plek zijn waar geen plaats is voor (seksuele) intimidatie, agressie, pesten, geweld en discriminatie. Bovendien moet de school alle medewerkers en de ouders de zekerheid bieden dat er in geval van onveiligheid een regeling is die de betrokkenen handvatten geeft hoe met ongewenst gedrag om te gaan. Het omgaan met en het waarborgen van veiligheid kent een groot aantal aspecten. Het heeft te maken met een sfeer en een klimaat waarin iedereen zich bewust is van zijn gedrag en het effect ervan op de veiligheid van anderen, van kinderen en volwassenen. Het heeft te maken met duidelijkheid over wat wel en niet gewenst gedrag is. Het heeft ook te maken met openheid en transparantie, waardoor men elkaar kan helpen het gewenste gedrag te blijven tonen. Het heeft ook te maken met duidelijkheid van en bekendheid met afspraken en procedures.

Waar mensen werken kan communicatie falen, kunnen misverstanden ontstaan en kunnen fouten worden gemaakt. Dat geldt ook voor het onderwijs.

Stichting Kindante is zich ten volle bewust van de kracht van de melding van een klacht als instrument om de kwaliteit steekproefsgewijs te meten en om te komen tot verbeterprocessen. Daarom neemt het bevoegd gezag de verantwoordelijkheid op zich om klachten op een zorgvuldige en efficiënte wijze te behandelen. Bij het onderzoeken van een klacht staat zorgvuldigheid voorop. Het beginsel van hoor en wederhoor is daarbij een belangrijk element.

De klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders of verzorgers, leerlingen, personeel en de schooldirectie op een juiste manier worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat. Dergelijke klachten moeten langs de lijn van de daartoe bevoegde commissie worden afgehandeld. Zo is bijvoorbeeld de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en het bevoegd gezag te behandelen over de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van het ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

De wetgever kent rond de totstandkoming en wijziging van de klachtenregeling aan de GMR instemmingsrecht toe.

Uitgangspunten van het beleid

De kwaliteit van het onderwijs staat bij scholen hoog in het vaandel. Onderdeel van deze onderwijskwaliteit is een veilig schoolklimaat voor alle betrokkenen met ruimte voor open communicatie. Deze open communicatie kenmerkt zich door respect, openheid, transparantie en laagdrempeligheid. De klachtenregeling is transparant en laagdrempelig. Duidelijk is wie binnen de organisatie welke rol vervult in het kader van de klachtafhandeling. Deze informatie is voor eenieder toegankelijk.

Als er iets misgaat

De scholen, en dus ook de schoolcontactpersonen, hebben niet alleen een signalerende functie, maar ook een loketfunctie, bij wie ouders dan wel verzorgers, leerlingen en medewerkers terecht kunnen met vragen en door wie zij geïnformeerd worden over de procedurele gang van zaken.

Een klacht kan gaan over bijvoorbeeld gevoelens van (on)veiligheid van een klager; zoals (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie, radicalisering, vandalisme en diefstal. Een klacht kan ook gaan over onheuse bejegening van een klager; het gevoel dat hij onvoldoende gehoord is of dat aan zijn belangen onvoldoende recht gedaan is.

Waar kunnen de medewerkers van Kindante terecht?

Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Op de momenten dat de communicatie faalt of het vertrouwen er niet meer is, kan ervoor worden gekozen een klacht in te dienen. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren zal een officiële klachtenprocedure meestal te voorkomen zijn.

Stichting Kindante hanteert dan ook als uitgangspunt dat klager zich in de eerste plaats direct wendt tot degene tot wie de klacht is gericht. Indien dat niet tot een oplossing leidt, kan de klager zich wenden tot de schooldirectie. De schoolcontactpersoon kan klager helpen de juiste weg te vinden. Daarnaast is op stichtingsniveau ten minste één externe vertrouwenspersoon aangesteld die desgewenst en voor zover noodzakelijk door klager bij de klacht kan worden betrokken. Veelal blijkt dat een interventie voldoende is om het probleem op te lossen.

Soms lukt het niet om het gesprek weer op gang te brengen of zijn de verschillen van mening te groot. Op zo'n moment kan men ervoor kiezen een klacht in te dienen. Om een en ander in goede banen te leiden heeft Stichting Kindante een duidelijke klachtenprocedure opgesteld.

Taken schoolcontactpersoon en externe bovenschoolse vertrouwenspersoon

De schoolcontactpersoon luistert naar de klager en denkt mee wat er nodig is om het probleem op te lossen en of de externe vertrouwenspersoon al dan niet moet worden geraadpleegd. Op elke school van Kindante is één schoolcontactpersoon benoemd. De naam van de schoolcontactpersoon staat vermeld in de schoolgids op de website van de desbetreffende school.

De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon kan adviseren of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Mocht de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon tot de conclusie komen dat dit niet wenselijk of mogelijk is, dan gaat deze na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het inschakelen van het College van Bestuur dan wel het

indienen van een klacht bij het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie. Verder begeleidt de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure. De klager zelf bepaalt uiteindelijk of al dan niet een klacht wordt ingediend bij het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie.

De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 onder d

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 9, vierde lid, bepaald dat een klacht binnen één jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij 'personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij Stichting Kindante' kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder e

Er kan geklaagd worden over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel géén klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school.

Artikel 1 onder f

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven, wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en de schooldirectie worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Artikel 3

De schoolcontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Vandaar ook dat de school-contactpersoon wordt benoemd na overleg met de medezeggenschapsraad van de school. De schoolcontactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag. De schoolcontactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De schoolcontactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Naast de schoolcontactpersoon per school is er ten minste één onafhankelijke externe vertrouwenspersoon op stichtingsniveau voor alle scholen gezamenlijk.

Het is van toegevoegde waarde wanneer de externe vertrouwenspersoon zicht heeft op het onderwijs en de participanten hierin en het is van toegevoegde waarde wanneer de externe vertrouwenspersoon deskundig is op het terrein van opvang en verwijzing. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de onderhavige klachtenregeling. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidings-gesprekken te voeren.

Artikel 4, eerste lid

De externe vertrouwenspersoon op stichtingsniveau is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4, tweede lid

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de schooldirectie van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De externe vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon begeleidt klager alleen desgewenst bij het indienen van de klacht

als de klager daarom verzoekt of bij het doen van aangifte bij politie/justitie. Begeleiding van klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, negende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 6

Op 28 juli 1999 is de Wet bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs in werking getreden. Daaruit blijkt dat schoolbesturen verplicht zijn onverwijld contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur indien op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met taken belast persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden zoals bedoeld in Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een leerling van de school.

Als er twijfel bestaat over of er al dan niet sprake is van een zedenmisdrijf moet een schoolbestuur overleggen met de vertrouwensinspecteur. Indien in het overleg met de vertrouwensinspecteur wordt geconcludeerd dat er een redelijk vermoeden bestaat dat het desbetreffende personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf, moet het schoolbestuur aangifte doen bij de opsporingsambtenaar en de vertrouwensinspecteur direct van de aangifte in kennis stellen. Voordat een schoolbestuur overgaat tot het doen van een aangifte, stelt het de ouders/verzorgers van de betrokken leerling en de mogelijke dader hiervan op de hoogte.

Een personeelslid dat op de hoogste is van een mogelijk strafbaar feit is verplicht het bevoegd gezag hiervan op de hoogte te stellen.

Artikel 9, eerste lid

Een klager bepaalt zelf, eventueel desgewenst in overleg met de externe vertrouwenspersoon, om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Een klacht kan niet bij de externe vertrouwenspersoon worden ingediend.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en deze de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement Landelijke Klachtencommissie). De klachtencommissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 9, vijfde lid

Niet altijd zal een klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen

overweegt, is het gewenst eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden dat de indruk wordt gewekt dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

Artikel 10, vijfde lid

Een klacht over een (nagelaten) gedraging of beslissing van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school. Voorgaande laat onverlet de mogelijkheid voor klager om een klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van (een lid van) het College van Bestuur in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 12, eerste lid

De termijn van vier weken is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in de artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 13

Conform het bepaalde in artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms) ontvangt de medezeggenschapsraad van de betrokken school terstond informatie over elk oordeel van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 14 van de Wpo, artikel 23 van de Wec en artikel 24b van de Wvo, waarbij de commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 14

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 15

Op grond van artikel 10 onder g van de Wms heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

Artikel 16

De regeling wordt 4 jaarlijks door het bevoegd gezag, schoolcontactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

BIJLAGE 1: DE CONTACTGEGEVENS VAN DE SCHOOL- CONTACTPERSONEN EN DE EXTERNE VERTROUWENS- PERSONEN

De namen van de schoolcontactpersonen staan in de schoolgids op de website van de desbetreffende school.

De externe vertrouwenspersonen van Stichting Kindante zijn:

Mw. Amanda Klein	Dhr. Patrick van Well
Telefonisch bereikbaar via 06 - 44 47 46 92	Telefonisch bereikbaar via 06 - 46 63 14 03
en per e-mail via info@prettigwerkenlimburg.nl	en per e-mail via pwell@qccinfo.com
Voor meer informatie www.prettigwerkenlimburg.nl	Voor meer informatie www.qccinfo.com

BIJLAGE 2: HET STAPPENPLAN

Het stappenplan is de route die bij voorkeur wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht opdat deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk wordt opgelost. De schoolcontactpersoon kan de klager helpen de juiste weg te vinden.

Stap 1. De klager bespreekt zijn klacht zo mogelijk met degene tegen wie de klacht gericht is (de verweerder). De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

Stap 2. De klager bespreekt zijn klacht met (een lid van) de schooldirectie. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.

Stap 3. De klager wendt zich tot de externe vertrouwenspersoon, die nagaat of de klacht door bemiddeling tot een oplossing kan worden gebracht. De externe vertrouwenspersoon kan de klager desgewenst begeleiden bij het indienen van een klacht als de klager daarom verzoekt. Hij kan de klager ook desgewenst bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Een klacht kan door de klager worden ingediend hetzij bij het bevoegd gezag (te weten het College van Bestuur, behoudens wanneer de klacht betrekking heeft op (een lid van) het College van Bestuur in welk geval klager zich dient te wenden tot de voorzitter van de Raad van Toezicht) hetzij bij de klachtencommissie. Afhankelijk van tot wie klager zich wendt, dient stap 4a respectievelijk 4b te worden gevolgd.

Stap 4a. De klager dient, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon of een gemachtigde, een klacht in bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag neemt de klacht in behandeling. Wanneer de klacht betrekking heeft op (een lid van) het College van Bestuur, dient klager zich te wenden tot de voorzitter van de Raad van Toezicht. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 4b.

Stap 4b. De klager dient, al dan niet bijgestaan door een gemachtigde, een klacht in bij de klachten-commissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over: a. het wel of niet ontvankelijk zijn van klager; b. het wel of niet gegrond zijn van de klacht; c. het nemen van maatregelen; d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Stap 5. Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag schriftelijk mededelen of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en, zo ja, welke, aan: a. de klager b. de verweerder c. de klachtencommissie d. de schooldirectie e. de medezeggenschapsraad van de school Deze periode van 4 weken kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. In dat geval doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de personen als voornoemd.

BIJLAGE 3: DE PROCEDURE BIJ KLACHTEN

Intern

Klager	klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van:	klagen bij:
(Ex-)Leerling		
	personeelsleden	Degene tot wie de klacht gericht is, schooldirectie, bevoegd gezag
	schooldirectie	Degene tot wie de klacht gericht is, bevoegd gezag
	(Lid) College van Bestuur	Voorzitter Raad van Toezicht
Ouder		
	personeelsleden	Degene tot wie de klacht gericht is, schooldirectie, bevoegd gezag
	schooldirectie	Degene tot wie de klacht gericht is, bevoegd gezag
	(Lid) College van Bestuur	Voorzitter Raad van Toezicht
Personeelslid		
	personeelsleden	Degene tot wie de klacht gericht is, (school-)directie, bevoegd gezag
	(school)directie	Degene tot wie de klacht gericht is, bevoegd gezag
	(Lid) College van Bestuur	Voorzitter Raad van Toezicht
Schooldirectie		
	personeelsleden	Degene tot wie de klacht gericht is, bevoegd gezag
	(school)directie	Degene tot wie de klacht gericht is, bevoegd gezag
	(Lid) College van Bestuur	Voorzitter Raad van Toezicht

Het staat de klager altijd vrij als eerste stap de klacht neer te leggen bij de op school aangestelde schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon kan klager helpen de juiste weg te vinden. Wordt de klacht op school bij iemand anders ingediend, dan verwijst deze de klager door naar de schoolcontactpersoon, die klager begeleidt bij de klachtenprocedure. De schoolcontactpersoon kan klager ook wijzen op de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De externe vertrouwenspersoon kan de klager desgewenst ook begeleiden bij het indienen van een klacht als de klager daarom verzoekt. Hij kan de klager ook desgewenst bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klacht van de klager na het doorlopen van de interne procedure niet is afgehandeld, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Extern

1. Klager of verweerder neemt contact op met de schoolcontactpersoon van de school die klager begeleidt bij de klachtenprocedure en klager desgewenst wijst op het bestaan van de externe vertrouwenspersoon;
2. de externe vertrouwenspersoon kan de klager desgewenst begeleiden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie als de klager daarom verzoekt;
3. de klachtencommissie neemt de klacht in behandeling, tenzij de commissie besluit de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag ingeval klager zich niet eerst tot het bevoegd gezag heeft gewend. De klachtencommissie kan de klacht alsnog zelf in behandeling nemen, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

BIJLAGE 4: BEHANDELPROTOCOL VOOR DE SCHOOL-CONTACTPERSONEN

Dit protocol is bedoeld als handreiking voor de schoolcontactpersonen op de scholen bij een melding van een klacht.

1. Wanneer een klager zich met een 'klacht' bij de schoolcontactpersoon meldt, geldt de navolgende handelwijze. De schoolcontactpersoon:
 - a. aanhoort het verhaal;
 - b. heeft een luisterend oor;
 - c. checkt bij de klager of deze een officiële klacht heeft;
 - d. checkt of de klacht valt onder deze klachtenregeling. Zo niet, dan verwijst de schoolcontactpersoon klager naar de juiste regeling en procedure;
 - e. checkt de tot op dat moment doorlopen procedure. Is de klager bij degene tot wie de klacht zich richt, de schooldirectie of het bevoegd gezag geweest? Zo niet, dan verwijst de schoolcontactpersoon klager eerst naar degene tot wie de klacht zich richt, de schooldirectie of het bevoegd gezag;
 - f. adviseert klager, indien en voor zover noodzakelijk en wenselijk over het inschakelen van andere interne of externe instanties zoals de zorgcoördinator, externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
2. In geval de klager zijn klacht niet wil indienen, is het van belang dat de schoolcontactpersoon met de klager vaststelt dat klager geen officiële klacht heeft. De schoolcontactpersoon registreert dit op het daarvoor bestemde formulier en bewaart dit op een discrete plek.
3. In geval de klager wel een officiële klacht heeft en deze wil indienen, is het van belang dat de schoolcontactpersoon de klager het klachtmeldingsformulier voorlegt met het verzoek om dit zo volledig en concreet mogelijk in te vullen. Uiteraard kan de schoolcontactpersoon met de klager afstemmen of deze het formulier samen met de schoolcontactpersoon of met de externe vertrouwenspersoon wil invullen. Het ingevulde formulier wordt vervolgens ter kennis gebracht van het bevoegd gezag.
4. De schoolcontactpersoon registreert anoniem op school- en bestuursniveau elke klacht waarvan hij kennis neemt op een door het bevoegd gezag vastgesteld klachtregistratieformulier. De registratie betreft dus zowel de klachten die een vervolg krijgen als de klachten die door klager niet als officiële klacht worden ingediend. Het klachtregistratieformulier wordt door de schoolcontactpersoon toegevoegd aan het vertrouwelijke schooldossier dat hij heeft aangelegd en bijhoudt. De schoolorganisatie beschikt daardoor over een overzicht van de soort en hoeveelheid klachten. Het overzicht is ook bedoeld om vast te stellen of het bevoegd gezag als organisatie dient te anticiperen op bepaalde trends, waardoor preventief kan worden gehandeld in plaats van achteraf curatief te reageren. Naast registratie van officiële klachten, die doorgaan naar het bevoegd gezag en/of de klachtencommissie, vindt derhalve ook registratie plaats van 'geen officiële klachten'. Wat betreft een officiële klacht is bovendien van belang dat de contactpersoon de klager erop wijst dat het klachtregistratieformulier ter kennis wordt gebracht van het bevoegd gezag. De registratie van de niet officiële klachten is uitsluitend bedoeld voor het vertrouwelijke dossier van de eigen school.

In de eerste maand van het nieuwe schooljaar worden de schoolcontactpersonen benaderd met het verzoek het door hen in het voorbije schooljaar gevormde registratiedossier af te sluiten en over te dragen aan de desbetreffende school.

BIJLAGE 5: VEEL GESTELDE VRAGEN (FAQ)

In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste vragen en antwoorden te vinden met betrekking tot een klacht. In zoverre is dit een verkorte samenvatting en toelichting op de belangrijkste uitgangspunten van de klachtenregeling van Kindante.

Bij wie kan ik terecht als ik een klacht heb?

Het bevoegd gezag is van mening dat een klacht op een zo laag mogelijk niveau ter sprake moet worden gebracht en dat op dat niveau een oplossing moet worden gezocht.

De eerste bij wie men terecht kan is uiteraard degene tot wie de klacht zich richt. Is dit om een of andere reden niet mogelijk, dan is de schooldirectie degene tot wie men zich kan wenden.

Bij wie kan ik terecht als ik geen gehoor vind bij degene tot wie de klacht zich richt en de schooldirectie of de klacht daar niet wenst te bespreken?

Aan elke school is een schoolcontactpersoon verbonden bij wie men terecht kan met een klacht. Deze schoolcontactpersoon is degene die de weg kan wijzen bij klachten. Als men erover denkt een klacht in te dienen en men bij degene tot wie de klacht zich richt of de schooldirectie om bepaalde redenen niet terecht kan, dan is het verstandig de klacht voor te leggen aan de schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon begeleidt de klager bij de klachtenprocedure. De schoolcontactpersoon kan de klager desgewenst wijzen op het bestaan van de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De externe vertrouwenspersoon kan de klager desgewenst ook begeleiden bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie als de klager daarom verzoekt. Hij kan de klager ook desgewenst bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Wat is de rol van de vertrouwenspersoon?

Bij de externe vertrouwenspersoon kan men desgewenst zijn verhaal kwijt. De externe vertrouwenspersoon kan de klager vervolgens adviseren:

- a. om een bemiddelend gesprek te voeren om het probleem op te lossen,
- b. een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag,
- c. een klacht in te dienen bij de voorzitter van de Raad van Toezicht indien het een klacht betreft over het (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van (een lid van) het College van Bestuur of
- d. een schriftelijke klacht in te dienen bij de klachtencommissie, waarvoor Stichting Kindante zich heeft aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Hoe meld ik een klacht bij het bevoegd gezag?

Een klacht kan rechtstreeks schriftelijk worden gemeld bij het bevoegd gezag. Klager dient zich te wenden tot het College van Bestuur. De klager kan zich wenden tot de externe vertrouwenspersoon met het verzoek klager te begeleiden bij het indienen van een klacht.

Ik heb het klachtformulier van Kindante ingevuld, wat gebeurt er nu met mijn klacht?

De klacht wordt inhoudelijk behandeld door het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag nodigt de klager uit om gehoord te worden. De klager is dan in de gelegenheid om zijn klacht nog eens toe te lichten. De klager kan zich tijdens dit gesprek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of gemachtigde. Ook verweerder wordt gehoord. Zowel de klager, verweerder als het bevoegd gezag kunnen de klacht doorsturen naar de klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon kan de klager helpen bij het invullen van de formulieren. Voor de behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt verwezen naar het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, waarbij Stichting Kindante zich heeft aangesloten. Dit Reglement is te vinden op

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Ik ben het niet eens met het besluit van het bevoegd gezag naar aanleiding van een door mij ingediende klacht, wat kan ik verder ondernemen?

De klachtenregeling biedt de klager de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dus als de klager voor de weg langs het bevoegd gezag kiest, staat voor hem nog altijd een gang naar de klachtencommissie open. Met andere woorden: is de klager het om inhoudelijke of procesmatige redenen niet eens met het besluit van het bevoegd gezag m.b.t. de behandeling van de klacht, dan kan de klager de klacht vervolgens ter beoordeling voorleggen aan de klachtencommissie.

Ik kies voor behandeling van de klacht bij de klachtencommissie, daartoe heb ik het klachtenformulier van de klachtencommissie ingevuld. Wat gebeurt er nu met mijn klacht?

Nadat het klachtformulier door de klager is opgestuurd, krijgt deze binnen een week een ontvangstbevestiging toegestuurd. Verweerder ontvangt een afschrift van de klacht. Daarna wordt contact met de klager opgenomen over de voortgang van de behandeling.

De klachtencommissie stuurt alle stukken door naar de verweerder(s) en het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag wordt verzocht binnen een door de klachtencommissie vast te stellen termijn een reactie te formuleren en zelf onderzoek te doen naar de klacht. Daartoe zal in de meeste gevallen het bevoegd gezag alle partijen horen. Partijen kunnen zich hierbij laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of gemachtigde. Het bevoegd gezag neemt vervolgens een besluit en communiceert dit naar de klachtencommissie.

Al naar gelang de aard van de klacht en het eventuele verzoek van de klager, kan de klachtencommissie alle partijen oproepen voor een besloten hoorzitting. Tijdens de hoorzitting zal de klachtencommissie op basis van

de aangeleverde stukken trachten een beeld te schetsen van de aard en omvang van de klacht. Partijen kunnen zich hierbij laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of gemachtigde.

Na de hoorzitting zal de klachtencommissie, op basis van de stukken en hetgeen aan de orde is gekomen tijdens de zitting, binnen 4 weken een advies formuleren (klacht (deels) gegrond, (deels) ongegrond). In het advies kan de klachtencommissie tevens aanbevelingen doen richting het bevoegd gezag om de klacht op te lossen/in de toekomst te voorkomen. Alle partijen worden op de hoogte gebracht van het advies. Het is de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag om wel of niet iets met het oordeel van de klachtencommissie te doen. Wel is het bevoegd gezag verplicht om klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het advies, mee te delen of het oordeel van de commissie wordt gedeeld en of naar aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen en, zo ja, welke.

Ik ben het niet eens met het besluit van de klachtencommissie, wat kan ik verder ondernemen?

Tegen een besluit van de klachtencommissie staat geen beroep open. Met het uitbrengen van het advies is de inhoudelijke behandeling van de klacht door de klachtencommissie geëindigd.

Hoe ziet de commissiesamenstelling eruit?

Stichting Kindante heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De commissie is onpartijdig en onafhankelijk en zij is samengesteld uit een voorzitter, bij voorkeur een jurist die in het dagelijks leven werkzaam is als rechter, en twee leden. In de commissie zijn diverse deskundigheden vertegenwoordigd, zoals een juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.

Meer informatie over de LKC is te vinden op de website van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (www.onderwijsgeschillen.nl)