



## KLACHTENREGELING

---

KLACHTENREGELING STICHTING KINDANTE - 2019

Instemming GMR: 25 oktober 2019

Vaststelling CvB: 28 oktober 2019

## INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2.
KLACHTENREGELING	3.
ALGEMENE TOELICHTING	6.
ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING	8.
BIJLAGE 1: NAMEN EN ADRESSEN	12.
BIJLAGE 2: STAPPENPLAN	13.
BIJLAGE 3: SCHEMA PROCEDURE BIJ KLACHTEN	14.
BIJLAGE 4: BEHANDELPROTOCOL SCHOOLCONTACTPERSONEN	15.
BIJLAGE 5: VEELGESTELDE VRAGEN	16.

## **VOORWOORD**

De onderwijswetgeving werd met ingang van 1 augustus 1998 ingrijpend gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd. Per die datum werden schoolbesturen verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. In 1998 stelde het bevoegd gezag voor het eerst een klachtenregeling vast voor de onder zijn bestuur staande scholen.

De regeling die Kindante tot voor kort hanteerde voor het voorkomen en behandelen van klachten was op enkele punten verouderd en derhalve aan bijstelling toe. Bij het aanpassen van de 'oude' klachtenregeling heeft de inhoud van de model-klachtenregeling 2015 van Onderwijsgeschillen (conform de Landelijke Klachtencommissie) centraal gestaan.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangt een school op eenvoudige wijze signalen ter verbetering van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding 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 aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

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

## **KLACHTENREGELING KINDANTE**

De Stichting Kindante, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### **Artikel 1:**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder de Stichting Kindante;
- b. instelling: een instelling vallende onder de Stichting Kindante;
- c. bevoegd gezag: Stichting Kindante, vertegenwoordigd door het College van Bestuur;
- d. LKC: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, als bedoeld in artikel 6;
- e. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

### **Artikel 2:**

Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directeur.
3. De klager kan het probleem bespreken met de schoolcontactpersoon of de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### **Artikel 3: De schoolcontactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school wijst op iedere school tenminste één schoolcontactpersoon aan.
2. De schoolcontactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar de directeur of de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon.

### **Artikel 4: De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt een externe bovenschoolse vertrouwenspersoon
2. De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon kan bekijken of bemiddeling door een ander persoon gewenst effect kan hebben. Daarnaast kan de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon met de klager bespreken wat een goede oplossing kan zijn en een van de zaken die geadviseerd kan worden is het bemiddelen.
3. De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De externe bovenschoolse 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 bovenschoolse vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

6. De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. In een mondeling gesprek kan een nadere toelichting plaatsvinden.

#### **Artikel 5: Informatie over 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 bovenschoolse vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 6: De klachtencommissie**

1. 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](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](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://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

#### **Artikel 7: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

2. Het klaagschrift bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
- c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- e. de dagtekening.

3. De klacht dient binnen twee jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

5. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.

2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

**Artikel 9: Informatieverstrekking aan de LKC**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 10: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC 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 en de LKC.

**Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

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

**Artikel 12: 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 13: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon en schoolcontactpersonen, met inachtneming van de voor de scholen of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

**Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Kindante'.
3. Deze regeling treedt in werking met terugwerkende kracht op 01-08-2019.

## **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 en 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.

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.

### Uitgangspunten van het beleid

De kwaliteit van wat de school doet, dus ook van de veiligheid en de communicatie, dient zo hoog mogelijk te zijn. De bejegening van en de communicatie met elkaar kenmerken zich door respect, openheid, transparantie en laagdrempeligheid.

Er zijn diverse posities en rollen binnen het schoolbestuur en de school, elk met een eigen taak en verantwoordelijkheid. Over die rollen en posities moet duidelijkheid zijn.

De klachtenregeling dient niet alleen duidelijk maar ook eenvoudig te zijn.

De informatie over wie de schoolcontactpersonen en de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon zijn, welke taak zij precies hebben en hoe zij benaderd kunnen worden, moet voor iedereen gemakkelijk toegankelijk zijn.

### Als er iets misgaat

De scholen en dus ook de schoolcontactpersonen hebben niet alleen een signalerende functie maar ook een loketfunctie, bij wie ouders, 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. Men kan daarbij geholpen worden door de op alle scholen aanwezige schoolcontactpersonen, die het verhaal aanhoren en eventueel 'de weg' kunnen wijzen binnen school.

Ofschoon men een klacht direct kan neerleggen bij het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie, heeft het niet de voorkeur meteen de weg van een officiële klacht te kiezen. Men kan het probleem vaak samen op school oplossen.

Naast de contactpersoon op school kent Kindante een externe bovenschoolse vertrouwenspersoon, op wie men een beroep kan doen, welke niet in dienst is van Kindante.

De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon kent de cultuur binnen het onderwijs en heeft veel ervaring op het gebied van het behandelen van klachten in het onderwijs. Deze kan reflecteren op de betreffende situatie en de klager adviseren. Ook kan deze externe bovenschoolse vertrouwenspersoon fungeren als raadgever en wegwijzer en kan adviseren om bemiddeling in te schakelen. Veelal blijkt zo'n interventie voldoende 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 Kindante een duidelijke klachtenprocedure opgesteld.

#### Taken schoolcontactpersonen 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 bovenschoolse vertrouwenspersoon al dan niet moet worden geraadpleegd. Op elke school van Kindante zijn in principe twee schoolcontactpersonen benoemd. Indien mogelijk een man en een vrouw. De namen van de schoolcontactpersonen staan 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.



Kindante heeft voor de onder zijn bestuur staande scholen een externe bovenschoolse vertrouwenspersoon benoemd. De naam en contactgegevens van deze persoon staan vermeld in Bijlage 1.

## **ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING**

### **Artikel 1 onder e**

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.

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 6, derde lid, bepaald dat een klacht binnen twee jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 onder f**

Als medewerkers een klacht hebben over de directeur of een collega dan kunnen ze terecht bij de bovenschoolse externe vertrouwenspersoon.

### **Artikel 2**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding 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.

### **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. 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**

Hoewel de functies van de schoolcontactpersonen en de externe bovenschoolse externe vertrouwenspersoon naar hun aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengen, kan van een vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Daarnaast is de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' op zowel de schoolcontactpersonen als de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon van toepassing. Een schoolcontactpersoon of externe bovenschoolse vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de schoolcontactpersoon of de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

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

#### **Artikel 4, eerste lid**

De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

#### **Artikel 4, tweede lid**

De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen. De externe bovenschoolse 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, in te dienen bij de klachtencommissie, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De externe bovenschoolse 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. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken. Hoewel de externe bovenschoolse

vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is het niet aan de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon om zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als externe bovenschoolse vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de 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 dit wenst, begeleidt de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, vijfde lid**

De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 6, eerste lid**

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de Landelijke Klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en 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).

#### **Artikel 10, 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 11**

Conform het bepaalde in artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS) ontvangt de medezeggenschapsraad van de betrokken school/instelling terstond informatie over elk oordeel van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs, 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 12**

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 13**

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

**BIJLAGE 1 BIJ DE KLACHTENREGELING VAN KINDANTE; DE CONTACTGEGEVENS VAN DE SCHOOLCONTACTPERSONEN EN DE EXTERNE BOVENSCHOOLSE VERTROUWENSPERSOON.**

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

De bovenschoolse externe vertrouwenspersoon van Kindante is:

Mevr. Marianne Brugge

Deze is bereikbaar via het BURO van Kindante: tel. 046-4363366.

of via MarianneBrugge@[bco-onderwijsadvies.nl](mailto:bco-onderwijsadvies.nl)

tel. 077-3519284 / 06-54927420

## **BIJLAGE 2 BIJ DE KLACHTENREGELING VAN KINDANTE: 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. Degene tot wie een klager zich met zijn klacht wendt, wijst klager op dit stappenplan*

Stap 1. De klager bespreekt zijn klacht zo mogelijk met degene tegen wie de klacht gericht is (de aangeklaagde). 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 schoolleiding. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.

Stap 3. De klager wendt zich, via de schoolleiding of de schoolcontactpersoon, tot de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon. Deze gaat na of de klacht door bemiddeling tot een oplossing kan worden gebracht dan wel aanleiding geeft tot het indienen van een klacht, hetzij bij het bevoegd gezag hetzij bij de klachtencommissie. In het laatste geval, volg stap 4a respectievelijk 4b.

Stap 4a. De klager dient, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht in bij het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt de klacht in behandeling. 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 Landelijke Klachtencommissie. 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 het besluit hierop kenbaar maken aan: a. de klager b. de aangeklaagde c. de klachtencommissie d. de schooldirecteur e. de medezeggenschapsraad van de school f. de schoolcontactpersoon g. de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon.

## BIJLAGE 3 BIJ DE KLACHTENREGELING VAN KINDANTE ; DE PROCEDURE BIJ KLACHTEN

### 1. Intern

Klager	klacht over	klagen bij
Leerling	andere leerling	eigen leerkracht
	eigen leerkracht	eigen leerkracht, schooldirecteur
	andere leerkracht	eigen leerkracht, andere leerkracht, schooldirecteur
	schoolse zaken	eigen leerkracht, schooldirecteur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie leerkracht	schooldirecteur, schoolcontactpersoon
Ouder	andere leerling	leerkracht
	leerkracht eigen kind	leerkracht, schooldirecteur
	schoolse zaken	leerkracht, schooldirecteur
	schooldirecteur	Schooldirecteur, College van Bestuur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	leerkracht, schooldirecteur, schoolcontactpersoon
Personeelslid	leerling	ouder
	ouder	ouder, schooldirecteur
	collega	collega, schooldirecteur
	schooldirecteur	schooldirecteur, College van bestuur
	schoolse zaken	schooldirecteur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	schooldirecteur, schoolcontactpersoon

Het staat de klager altijd vrij als eerste stap de klacht neer te leggen bij de op school aangestelde schoolcontactpersoon. Wordt de klacht op school bij iemand anders ingediend, dan wijst deze de klager op de mogelijkheid de schoolcontactpersoon in te schakelen. De interne procedure kan ertoe leiden, dat de externe procedure gestart wordt.

### 2. Extern

Klager of aangeklaagde neemt contact op met :

1. de schoolcontactpersoon van de school die kan doorverwijzen naar
2. De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon, die verder adviseert, waarbij
  - a. het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt
  - b. doorverwijzing naar de landelijke klachtencommissie plaatsvindt.
3. de landelijke klachtencommissie.

## BIJLAGE 4 BIJ DE KLACHTENREGELING VAN KINDANTE; BEHANDELPROTOCOL VOOR DE SCHOOLCONTACTPERSONEN

*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 contactpersoon (CP):

1. aanhoort het verhaal;
2. heeft een luisterend oor;
3. checkt bij de klager of deze een officiële klacht heeft.

Zo nodig wordt daartoe het klachtmeldingsformulier overhandigd. De CP vraagt in dat geval expliciet aan de klager: Wilt u een klacht indienen? En zo ja, wat is de aard van de klacht?

4. checkt de tot op dat moment doorlopen procedure. Is de klager bij de leerkracht, de directie, het bestuur geweest?
5. beoordeelt samen met de klager om al dan niet de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon in te schakelen.

2. In geval de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon of het College van Bestuur niet wordt ingeschakeld, is het van belang dat de schoolcontactpersoon met de klager vaststelt dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. De schoolcontactpersoon registreert de klacht op het daarvoor bestemde formulier en bewaart dit op een discrete plek.

3. In geval de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon of het College van Bestuur wel wordt ingeschakeld, 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 wil invullen. Het ingevulde formulier wordt vervolgens ter kennis gebracht van de betreffende externe bovenschoolse vertrouwenspersoon of het College van Bestuur.

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 de CP in onderling overleg met de klager(s) worden opgelost. Het klachtregistratieformulier wordt door de CP 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 formele klachten die doorgaan naar het bevoegd gezag en/of de Landelijke Klachtencommissie, vindt derhalve ook registratie plaats van ‘informele klachten’. Wat betreft een formele 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 informele klachten is uitsluitend bedoeld voor het vertrouwelijke dossier van de eigen school. De gevoerde registratie kan wel als informatiebron dienen voor het inbrengen van zaken in de jaarlijkse bijeenkomst met de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon.



In de eerste week van het nieuwe schooljaar benadert het bestuur de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon en de schoolcontactpersonen met het verzoek het door hun in het voorbije schooljaar gevormde registratiedossier af te sluiten en over te dragen aan de desbetreffende school.

## **BIJLAGE 5 BIJ DE KLACHTENREGELING VAN KINDANTE; 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.*

### 1. 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 de leerkracht. Is dit om een of andere reden niet mogelijk, dan is de directeur degene tot wie men zich kan wenden.

### 2. Bij wie kan ik terecht als ik geen gehoor vind bij de leerkracht en directeur of de klacht daar niet wens 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 de leerkracht of de directeur om bepaalde redenen niet terecht kan dan is het verstandig de klacht voor te leggen aan de schoolcontactpersoon..

De schoolcontactpersoon kan de klager na overleg verwijzen naar de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon of het College van Bestuur.

### 3. Wat is de rol van de vertrouwenspersoon?

Bij de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon kan men zijn verhaal kwijt. De externe bovenschoolse 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 (College van Bestuur), c. een schriftelijke klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, hierna ook 'LKC' te noemen.

### 4. Hoe meld ik een klacht bij het College van Bestuur?

Een klacht kan rechtstreeks worden gemeld bij het College van bestuur of men kan bij de externe bovenschoolse vertrouwenspersoon een klacht mondeling/ telefonisch of schriftelijk melden. Hij kan de klager, indien noodzakelijk, door verwijzen naar het College van Bestuur.

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

De klacht wordt inhoudelijk behandeld door externe bovenschoolse vertrouwenspersoon. Als de klacht bij het College van Bestuur terecht komt, wordt deze door het College van Bestuur besproken. Het College van Bestuur nodigt de klager vervolgens uit om gehoord te worden. De klager is dan in de gelegenheid om zijn klacht nog eens toe te lichten. Ook de aangeklaagde partij wordt gehoord. Zowel de klager, de aangeklaagde als het College van Bestuur kunnen de klacht doorsturen naar de LKC. De externe bovenschoolse vertrouwenspersoon kan de klager helpen bij het invullen van de formulieren. Voor de behandeling van de klacht door de LKC wordt verwezen naar het Reglement van de LKC. Dit is te vinden op <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

7. Ik ben het niet eens met het besluit van het bestuur, wat kan ik verder ondernemen?

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

8. Ik kies voor behandeling van de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie, daartoe heb ik het LKC-formulier ingevuld. Wat gebeurt er nu met mijn klacht?

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

De LKC stuurt alle stukken door naar de aangeklaagde(n) en het College van Bestuur. Het College wordt verzocht binnen een door de LKC vast te stellen termijn, een reactie te formuleren en zelf onderzoek te doen naar de klacht. Daartoe zal in de meeste gevallen het College van Bestuur alle partijen horen. Het College van Bestuur neemt vervolgens een besluit en communiceert dit naar de LKC.

Al naar gelang de aard van de klacht en het eventuele verzoek van de klager, kan de LKC alle partijen oproepen voor een besloten hoorzitting. Tijdens de hoorzitting zal de LKC op basis van de aangeleverde stukken trachten een beeld te schetsen van de aard en omvang van de klacht.

Na de hoorzitting zal de LKC, 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 LKC tevens aanbevelingen doen richting het College van Bestuur 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 LKC te doen. Wel is het bevoegd gezag verplicht om klager en LKC 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.

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

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

10. Hoe ziet de commissiesamenstelling van de landelijke klachtencommissie eruit?

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