



*Waar kinderen belangrijk zijn!*

# Klachtenregeling

Versie	Datum
4.0	December 2020

## INHOUD

1. Inleiding.....	3
2. Begripsbepalingen .....	3
3. Behandeling van klachten.....	4
3.1 Voorfase klachtindiening.....	4
3.2 De interne vertrouwenspersoon.....	4
3.3 De externe vertrouwenspersoon .....	5
3.4 De klachtencommissie.....	5
3.5 De procedure .....	6
3.6 Besluitvorming door de voorzitter College van Bestuur .....	7
4. Slotbepalingen .....	7
5. Vaststelling en ondertekening .....	9
Bijlage.....	10

## 1. Inleiding

### **Intentieverklaring van het bestuur, in persoon van de voorzitter College van Bestuur.**

Het bestuur van de openbare basisscholen in Wijk bij Duurstede hecht er waarde aan dat de werknemers in een veilig arbeidsklimaat en in een collegiale, respectvolle sfeer kunnen samenwerken. Het bestuur stemt hierop zijn beleid en bestuur voor de scholen af.

Het bestuur hecht er tevens waarde aan dat de leerlingen die de openbare scholen bezoeken, zich kunnen ontwikkelen in een veilige school met een goed pedagogisch klimaat, waarin kinderen leren op een respectvolle manier met elkaar en met volwassenen om te gaan.

Deze noties sluiten aan op de visie van openbaar onderwijs, zoals die verwoord en uitgedragen wordt door zowel het bestuur als de scholen.

Het bevoegd gezag van de openbare scholen in Wijk bij Duurstede gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) stelt de navolgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

## 2. Begripsbepalingen

### **Artikel 1**

- 1 In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs (WPO), Wet op de expertisecentra (WEC) en de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO);
  - b klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) als bedoeld in artikel 5;
  - c klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorgers van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) de Raad van Toezicht / voorzitter College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - d klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de verweerder;
  - e interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;

- f externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- g 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.

### **3. Behandeling van klachten**

#### **3.1 Voorfase klachtindiening**

##### **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 directie;
- 3 De klager kan het probleem bespreken met de interne of de externe vertrouwenspersoon;
- 4 Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

#### **3.2 De interne vertrouwenspersoon**

##### **Artikel 3 Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon**

- 1 Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon;
- 2 De interne vertrouwenspersoon wordt door het bevoegd gezag aangesteld voor onbepaalde duur. Voor de werkzaamheden vanuit de functie van vertrouwenspersoon is alleen verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.
- 3 De interne vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op;
- 4 De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en begeleidt de klager bij de klachtafhandeling;
- 5 Afhankelijk van het soort klacht handelt de interne vertrouwenspersoon zelf de klacht af, verwijst de klager door naar de schooldirectie en/of de voorzitter College van Bestuur of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon;
- 6 De interne vertrouwenspersoon verleent na doorverwijzing desgewenst nazorg aan de klager;
- 7 De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd;

- 8 De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school.
- 9 De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven;
- 10 De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de externe vertrouwenspersoon schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden ten behoeve van het jaarverslag 'Preventie machtsmisbruik en klachtafhandeling'.

### **3.3 De externe vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

- 1 De voorzitter College van Bestuur wijst de externe vertrouwenspersonen aan;
- 2 De externe vertrouwenspersoon gaat na of een oplossing bereikt kan worden. Hierbij komt ook de mogelijkheid van bemiddeling aan de orde. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf;
- 3 De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager in de klachtenprocedure;
- 4 De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- 5 Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de voorzitter College van Bestuur;
- 6 De externe vertrouwenspersoon informeert de voorzitter College van Bestuur over relevante wet- en regelgeving, en verstrekt gevraagd of ongevraagd advies indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven;
- 7 De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
- 8 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de voorzitter College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het jaarverslag 'Preventie machtsmisbruik en klachtafhandeling'. In dit jaarverslag worden ook de werkzaamheden van de interne vertrouwenspersonen meegenomen.

### **3.4 De klachtencommissie**

#### **Artikel 5 Aansluiting bij landelijke klachtencommissie**

- 1 De Stichting is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC);
- 2 Zie voor de procedures van de LKC, [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

### 3.5 De procedure

#### Artikel 6 Het indienen van een klacht

- 1 De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie (LKC) of bij de voorzitter College van Bestuur;
- 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 een 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 De klachtencommissie of de voorzitter College van Bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### Artikel 7 Behandeling van de klacht door de voorzitter College van Bestuur

- 1 Als klager zijn klacht indient bij de voorzitter College van Bestuur, kan deze de klacht zelf afhandelen;
- 2 De voorzitter College van Bestuur meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen hij gaat zetten om de klacht af te handelen;
- 3 Als de behandeling van de klacht door de voorzitter College van Bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie (LKC);
- 4 Als de voorzitter College van Bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de voorzitter College van Bestuur de klager naar de LKC.

#### Artikel 8 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- 1 Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 5191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), [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:

<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-enhbo/reglement-commissie/>

De procedure om een klacht in te dienen is te vinden op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) onder het kopje 'klachten'.

### **3.6 Besluitvorming door de voorzitter College van Bestuur**

#### **Artikel 9 Beslissing op advies**

- 1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de voorzitter College van Bestuur aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de eventueel gehouden hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten;
- 2 Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de voorzitter College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie;
- 3 De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de voorzitter College van Bestuur niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de voorzitter College van Bestuur voorgenomen beslissing.

## **4. Slotbepalingen**

#### **Artikel 10 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 11 Openbaarheid**

- 1 De voorzitter College van Bestuur legt deze regeling, inclusief het reglement van de LKC, op elke school ter inzage;
- 2 De voorzitter College van Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te

publiceren in de schoolgids en op de website van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

### **Artikel 12 Evaluatie**

- 1 De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de voorzitter College van Bestuur en de GMR geëvalueerd.

### **Artikel 13 Wijziging van het reglement**

- 1 Deze regeling kan door de voorzitter College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 14 Overige bepalingen**

- 1 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de voorzitter College van Bestuur
- 2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Openbaar onderwijs Wijk bij Duurstede'.



## 5. Vaststelling en ondertekening

Door ondertekening wordt akkoord gegaan met inhoud van deze klachtenregeling.

College van Bestuur



H.J. Sikken

Voorzitter College van Bestuur

Datum: [18-12-2020](#)

Namens de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad



B. van Rijswijk

Voorzitter Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad

Datum: [18-12-2020](#)

## Bijlage

De Stichting beschikt over (externe) vertrouwenspersonen - via Stichting School & Veiligheid - die functioneren als aanspreekpunten bij adviezen en klachten.

Contactgegevens (externe) vertrouwenspersonen: mevrouw G. Bán en de heer F. Brouwer. Beiden zijn werkzaam bij Stichting School & Veiligheid.

([www.schoolenveiligheid.nl](http://www.schoolenveiligheid.nl)). Het adres is: Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht. Externe vertrouwenspersonen zijn tijdens kantooruren te bereiken via telefoon of email: mevrouw G.

Bán: [g.ban@schoolenveiligheid.nl](mailto:g.ban@schoolenveiligheid.nl) Tel: 030-285 66 08 en de heer F. Brouwer:

[f.brouwer@schoolenveiligheid.nl](mailto:f.brouwer@schoolenveiligheid.nl) Tel: 030 285 66 35.