



## Klachtenregeling.

INHOUDSOPGAVE	
Algemene toelichting Kerobei klachtenregeling	2
De regeling	6
Bijlage 1: protocol schoolcontactpersonen	13
Bijlage 2: klachtmeldingsformulier	14
Bijlage 3: klachtregistratieformulier A en B	17

### ***Kerobei en klachten***

Kerobei is een organisatie die nadrukkelijk streeft naar kwaliteit en vernieuwing, waarbij veel ruimte wordt geboden aan professionals en de lokale omgeving. Professionals krijgen de ruimte om kwalitatief goed onderwijs te leveren en doen dit in de meeste gevallen in een succesvol samenspel met ouders/verzorgers. Waar mensen werken kunnen echter ook misverstanden ontstaan, fouten worden gemaakt of de communicatie faalt. Dat geldt ook voor het onderwijs.

Kerobei werkt aan een professionele organisatie. Wij bieden ruimte aan professionals om het onderwijsproces op een optimale wijze te regelen. Via instrumenten als de gesprekscyclus, planning en control, managementrapportages en inspectierapporten monitoren wij de kwaliteit van het onderwijs en sturen daar waar nodig bij. Ook klachten zijn een meetinstrument. Soms blijken jarenlang goed lopende processen, erosie gevoelig. Een klacht dwingt ons weer eens kritisch naar die processen te kijken en daar waar nodig te verbeteren. De klacht is in onze visie daarmee een krachtig instrument voor kwaliteitsverbetering. Daar waar een klacht serieus wordt opgepakt, kan de organisatie daar veel profijt van hebben. De klacht kan een katalysator van leren en verbeteren zijn.

Kerobei is zich bewust van de kracht van de klacht als instrument om kwaliteit steekproefsgewijs te meten en als instrument om verbeterprocessen op te starten. Daarom neemt het College van Bestuur de verantwoordelijkheid op om klachten op een professionele en zorgvuldige wijze te behandelen. Daarom is er een interne klachtencommissie die namens het College van Bestuur de behandeling van een binnengekomen klacht op zich neemt en daarover adviseert richting het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt op basis van het advies van de interne klachtencommissie een uiteindelijk besluit over de klacht. Op dat besluit staat vervolgens 'beroep open' bij de landelijke klachtencommissie.

Bij het onderzoeken van een klacht staat zorgvuldigheid voorop. Hoor- en wederhoor is daarbij een belangrijk element. Bij de behandeling van de klacht kijkt de interne klachtencommissie niet alleen naar inhoud, maar ook met name naar de processen die tot de klacht hebben geleid. In het advies staan dan ook primair de verbeterpunten en leermomenten centraal. Dit advies komt tot stand na overleg met school en klager. Het is immers de school die met dit advies aan de slag moet. De wijze waarop de school dit advies oppakt wordt gemonitord en komt bijvoorbeeld aan bod bij de toetsing van het schoolplan en de schoolgids.

### ***Waarom een klachtrecht?***

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd. De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn met ingang van 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

De hier gepresenteerde regeling is gebaseerd op een akkoord dat is bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties. Hierbij is de Model-Klachtenregeling van 14 mei 2014 als uitgangspunt genomen.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school een veilig schoolklimaat.

### **Voor alle klachten ?**

De onderhavige 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, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze 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.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

### **Bij wie kan ik terecht?**

Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Op de momenten dat de communicatie faalt of het vertrouwen er niet meer is, kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Ofschoon u natuurlijk een klacht direct kunt neerleggen bij het bestuur of de landelijke klachtencommissie, heeft het niet de voorkeur om meteen de weg van de officiële klacht te kiezen. U kunt het probleem vaak samen op school oplossen. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren zal een officiële klachtenprocedure meestal te voorkomen zijn. U kunt daarbij geholpen worden door de op alle scholen aanwezige schoolcontactpersonen, die uw verhaal aanhoren en eventueel u 'de weg' kunnen wijzen bij klachten binnen school.

Naast de schoolcontactpersonen zijn er binnen Kerobei ook nog de vertrouwenspersonen. Zij zijn niet in dienst van Kerobei en kunnen u dus onafhankelijk bijstaan bij uw klacht. De vertrouwenspersonen kennen de cultuur binnen het onderwijs en hebben veel ervaring op het gebied van klachten binnen het onderwijs. Zij kunnen reflecteren op uw situatie en u adviseren. Ook kunnen zij soms bemiddelen tussen school en ouders om met name de communicatie op gang te brengen. 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 kunt u ervoor kiezen een klacht in te dienen. Om één en ander in goede banen te leiden is er een duidelijke klachtenprocedure ontwikkeld. Zoiets als een stappenplan: eerst dit, dan dat.

Voor de volledigheid als aanvulling het volgende: binnen Kerobei is afgesproken dat de schoolcontactpersoon uitsluitend de klachten van ouders en leerlingen in behandeling neemt. Klachten van collega-medewerkers gaan rechtstreeks naar het managementteam of indien dit niet mogelijk of wenselijk is rechtstreeks naar de vertrouwenspersoon.

### **Stap 1**

Zoals reeds gezegd proberen we de klacht eerst binnen de schoolorganisatie op te lossen tussen de direct betrokkenen.

### **Stap 2**

Lukt stap 1 niet, of niet naar genoegen, dan kunnen klagers met hun klacht naar één van de twee schoolcontactpersonen binnen de school stappen. De schoolcontactpersoon zal het verhaal aanhoren en met u bekijken welke stappen u wilt en kan maken. Vervolgstappen kunnen zijn: met tips wilt u opnieuw de klacht met de aangeklaagde bespreken en tot concrete afspraken komen, inschakelen van de vertrouwenspersoon of het indienen van een officiële klacht. Het kan ook dat u geen vervolgstappen wilt zetten (in dat geval wordt de klacht wel **anoniem** geregistreerd). Uw contactpersoon is gehouden tot geheimhouding naar collega's, ouders, leerlingen en derden.

### **Stap 3**

De klager kan overgaan tot actie a of b:

- a. bemiddeling tussen klager en aangeklaagde bijvoorbeeld door inschakeling van de vertrouwenspersoon;
- b. een officiële klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie of het bevoegd gezag.

Bij optie a proberen we er samen uit te komen.

Bij optie b wordt de aangeklaagde officieel aangeklaagd.

### **Stap 4**

Indien een officiële klacht wordt ingediend bij de landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag, wordt de klacht onderzocht door een klachtencommissie (landelijk of intern) en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. de (on)gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. 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. aangeklaagde
- c. klachtencommissie
- d. directie school

### **De schoolcontactpersoon**

De schoolcontactpersoon is voor ouders en leerlingen een laagdrempelig aanspreekpunt op de school. Deze zal het verhaal aanhoren en samen met u bekijken welke stappen u wilt en kunt maken. Op elke school binnen Kerobei zijn twee contactpersonen aangesteld, indien mogelijk een man en een vrouw. De namen van de schoolcontactpersonen van uw school staan in de Schoolgids van de school vermeld.

### **De vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon is er voor ouders, leerlingen én medewerkers. Deze gaat eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Mocht de vertrouwenspersoon tot de conclusie komen dat dit niet wenselijk is, dan gaat deze na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Verder begeleidt de vertrouwenspersoon de klager. De klager zelf bepaalt uiteindelijk of deze een klacht wel/niet indient bij de klachtencommissie, desgewenst bij de verdere procedure.

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding. De geheimhouding heeft betrekking op het feit dat zij geen informatie uit hun functie met collega's, leerlingen en derden delen. Contact- en vertrouwenspersonen zijn verplicht om een melding/klacht te registreren en het bevoegd gezag, de klachtencommissie en de politie zo nodig te informeren.

Voor alle scholen van Kerobei hebben we drie vertrouwenspersonen, die overigens niet verbonden zijn aan één van onze scholen. De namen van de vertrouwenspersonen treft u aan in de Schoolgids van uw school.

### ***De klachtencommissie***

Ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen neemt de klachtencommissie de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van alle zaken. Ook de leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

Kerobei is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, die in stand wordt gehouden door Onderwijsgeschillen.

Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Telefoon: 030 - 2809590

Bezoekadres:  
Gebouw "Woudstede"  
Zwarte Woud 2  
3524 SJ Utrecht

### ***De vertrouwensinspecteur***

In principe dienen klachten op het terrein van seksuele intimidatie volgens de beschreven klachtenprocedure gemeld en afgehandeld te worden, tenzij het gaat om een ontuchtzaak (in dit geval geldt de overleg - en aangifteplicht van het bevoegd gezag). Daarnaast hebben ouders, leerlingen of andere betrokkenen er in sommige gevallen behoefte aan met een onafhankelijke persoon los van de school te spreken. Hiertoe is bij de onderwijsinspectie een klein team van inspecteurs aangesteld die naast hun toezichthoudende taak ook een bijzondere taak hebben als vertrouwensinspecteur.

De vertrouwensinspecteur voor Kerobei is te bereiken onder het algemene telefoonnummer van de inspectie: 0900 - 111 31 11.

## **KLACHTENREGELING**

Het bevoegd gezag van Kerobei, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder Kerobei;
- b. instelling; Kerobei
- c. bevoegd gezag: Kerobei
- d. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (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 of instelling 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 (deze stap kan ook na stap 3 volgen).
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### **Artikel 3: De contactpersoon**

5. Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon aan.
6. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt (interne of externe klachtencommissie). Als de klager een klacht wil indienen, wijst de contactpersoon de klager op de mogelijkheid zich door de vertrouwenspersoon te laten bijstaan.

### **Artikel 4: De vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De 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 vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **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 contactpersoon en de 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: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de LKC of bij het bevoegd gezag.
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. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de LKC is aangesloten stuurt het secretariaat van de LKC na overleg met de klager het klaagschrift aan de bevoegde klachtencommissie.

### **Artikel 7: 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 8 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:  
<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

### **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 de medezeggenschapsorganen 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 vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school 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 Kerobei'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015.

De regeling is vastgesteld op .....

Namens de GMR:

Namens het CvB:

.....  
Voorzitter

.....  
H. Hovens

.....  
Secretaris



## **Algemene toelichting**

In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

In het middelbaar en hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende CAO's.

Deze modelklachtenregeling is toepasbaar voor alle sectoren van het onderwijs.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, 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.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder e

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 een 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

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een 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 of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld, overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, 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 contactpersoon is toegankelijk voor ouders en leerlingen van de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld. Klachten van collega-medewerkers gaan rechtstreeks naar het managementteam of indien dit niet mogelijk of wenselijk is rechtstreeks naar de vertrouwenspersoon.

### Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de 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.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a Wpo, artikel 3 Wvo).

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing

Een 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 vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De 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 vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

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

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

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

De 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 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 de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De 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 vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de 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 vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag 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 vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

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

De 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 LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

#### **Artikel 10, eerste lid**

Deze termijn 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**

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS).

**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 WMS heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

## BIJLAGE 1: PROTOCOL CONTACTPERSONEN

Dit protocol is bedoeld als handreiking voor de schoolcontactpersoon bij een melding van een klacht.

1. Wanneer een klager zich met een 'klacht' bij u meldt, dan is aan de orde:

- u hoort het verhaal met een luisterend oor en brengt het probleem in kaart,
- u checkt de doorlopen procedure tot op dat moment: is de klager bij de leerkracht, de directie, het bevoegd gezag geweest ?
- u vraagt wat de klager als oplossing ziet en geeft uitleg en overzicht van mogelijke vervolgstappen (directie, bevoegd gezag, vertrouwenspersoon, politie, vertrouwensinspecteur, officiële klacht);
  - als de klager een formele klacht wil indienen legt u uit wat de klachtenprocedure inhoudt; u overhandigt het klachtmeldingsformulier
- wat is de aard van de klacht;
  - o maatregelen/nalatigheid van personeel, directie of bevoegd gezag: dus over het algemeen klachten over pedagogische of schoolorganisatorische zaken;
  - o klachten over gedrag van leerlingen, personeel of anderen werkzaam binnen de school zoals bv. (homo)seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, discriminatie, fysiek of verbaal geweld en pesten;
  - o overig t.w.: .....
- u beoordeelt samen met de klager om al dan niet de vertrouwenspersoon in te schakelen.

2. In geval van niet inschakelen van de vertrouwenspersoon of het bestuur, is het van belang dat u met de klager vaststelt dat de klacht naar tevredenheid is behandeld.

3. In geval van inschakelen van de vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag, legt u de klager het klachtmeldingsformulier voor met het verzoek om dit zo volledig en concreet mogelijk in te vullen. Uiteraard kunt u afstemmen met de klager of hij/zij het invullen van het formulier in samenwerking met u wil doen. Het ingevulde formulier wordt vervolgens opgestuurd (aangereikt) naar/aan de vertrouwenspersoon/bevoegd gezag. Indien de klager dit wenst kunt u bij het eerste contact met de vertrouwenspersoon aanwezig zijn (ter ondersteuning en voor een "warme overdracht").

4. U registreert elke klacht (zowel klachten, die doorgaan als klachten die niet doorgaan) op het Kerobei klachtenregistratieformulier, zowel op het klachtenregistratieformulier voor het schooldossier (A) als voor het klachtenregistratieformulier voor het Kerobei dossier (B). Dit formulier is bedoeld voor:

- Uw schooldossier
- de organisatie om een overzicht te realiseren van:
  - o de soort klachten
  - o de hoeveelheid klachten

Het overzicht is vervolgens bedoeld om vast te stellen of we als organisatie dienen te anticiperen op bepaalde trends om curatief reageren om te zetten in preventief handelen.

o er is dus 'n registratie van formele klachten, die doorgaan naar het bevoegd gezag, dan wel de landelijke klachtencommissie, en een registratie van "informele klachten". Wat betreft de formele klacht is het van belang dat u de klager aangeeft dat de registratie hiervan doorgaat naar het bevoegd gezag. De registratie van de informele klachten is bedoeld voor uw eigen organisatie. De overdracht van het formele dossier vindt plaats op het einde van het schooljaar.

Tijdens de geplande bijeenkomsten met de vertrouwenspersoon dient de registratie voor u als informatie om zaken in te brengen.

BIJLAGE 2: KLACHTMELDINGSFORMULIER

\* s.v.p. aankruisen wat van toepassing is.

\*\* s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is.

klachtmeldingsformulier

te gebruiken door de klager voor het melden van een klacht; het formeel voorleggen van de klacht aan de vertrouwenspersoon of het College van Bestuur van Kerobei

vertrouwelijk

**1. Deze klacht is ingediend door (klager/klaagster):**

naam:

school:

adres:

postcode + plaats:

telefoonnummer:

**2. In welke hoedanigheid dient u de klacht in? U bent\*:**

0 een leerling/ex-leerling\*\*

0 een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling/ex-leerling,  
naam van de leerling

0 een personeelslid

0 een directielid

0 een lid van het bevoegd gezag

0 een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school

0 een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap,  
namelijk

**3. Deze klacht is gericht tegen (aangeklaagde):**

na(a)m(en) aangeklaagde:

a.

b.

positie/functie van aangeklaagde binnen de school:

a.

b.

**4. (Volledige) naam van de school of instelling:**

adres:

postcode + plaats:

telefoonnummer:

**5. Wanneer is de klacht ontstaan?**

datum:

**6. Wat is puntsgewijs de inhoud van uw klacht?**

(omschreven in termen van concreet waarneembaar gedrag en voldoende aan de definitie geldend volgens de klachtenregeling)

\* s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is.

**7. Heeft u de klacht voorgelegd aan de aangeklaagde(n)? ja / neen\***

Zo ja wanneer? Datum:

En wat was de uitkomst hiervan?

Zo nee, waarom niet?

**8. Heeft u een leerkracht / directeur / schoolcontactpersoon /  
vertrouwenspersoon / het bevoegd gezag\*  
betrokken bij de klacht? Ja / nee\***

Zo ja wanneer? Datum:

En wat was de uitkomst hiervan?

Zo nee, waarom niet?

**9. Heeft de leerkracht / directeur / schoolcontactpersoon / vertrouwenspersoon\* een voorstel gedaan om de klacht op te lossen? Ja / nee\***

Zo ja, hoe luidt dit:

**10. Wat is uw voorstel ter oplossing van de klacht?**

Het bovenstaande is door mij naar waarheid ingevuld,

datum:

plaats:

handtekening klager/klaagster:

Belangrijk!

Denkt u aan het bijvoegen van de gevraagde stukken en voorts aan alles wat uw klacht zou kunnen verduidelijken!

Ingevulde klachtenformulieren kunnen toegezonden worden naar:

Kerobei  
College van Bestuur  
Postbus 1035  
5911 KJ Venlo



BIJLAGE 3: KLACHTREGISTRATIEFORMULIER A EN B

MELDINGEN SCHOOLJAAR \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

A.

Klachtenregistratieformulier voor het **SCHOOL** dossier.

Contactpersoon/vertrouwenspersoon/bevoegd gezag/school:

aard van de klacht (compacte, concrete beschrijving)

klager heeft contact gehad over zijn klacht met:

- leerkracht
- directeur
- bevoegd gezag/ stafleden
- de contactpersoon

datum, waarop de klacht is ingediend behandeling

- doorgeven aan,
- zelf behandelen, als volgt

datum, waarop de klacht is 'afgehandeld'

MELDINGEN SCHOOLJAAR \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

B.

Klachtenregistratieformulier voor het **KEROBEI** dossier.

Contactpersoon/vertrouwenspersoon/bevoegd gezag/school:

aard van de klacht (compacte, concrete beschrijving)

klager heeft contact gehad over zijn klacht met:

- leerkracht
- directeur
- bevoegd gezag/stafleden
- de contactpersoon

datum, waarop de klacht is ingediend

behandeling

- doorgeven aan,
- zelf behandelen, als volgt

datum, waarop de klacht is 'afgehandeld'