

## **Bijlage 1 b bij Veiligheidsplan OOE**

Applicatie klachtenregeling primair en voortgezet speciaal onderwijs. (vastgesteld 30 juni 1998, herzien op 19 maart 2016)

### Doel:

1. Juiste procedure en registratie van de klacht;
2. Borging afhandeling klacht;
3. Inzicht in aantal, aard, verloop, afhandeling klachten.

### Inhoud en aard van de klacht:

1. Klachten betreffende de schoolorganisatie; nalatigheid schoolleiding en/of bestuur;
2. Klachten betreffende het pedagogisch / didactisch handelen;
3. Klachten betreffende ongewenst gedrag. (pesten, agressie, discriminatie, intimidatie);
4. Klachten betreffende seksueel misbruik. (aanranding, verkrachting);
5. Overige klachten.

### Werkwijze:

1. Wanneer een ouder / leerling een klacht heeft, dient die in eerste instantie besproken te worden met de direct betrokkene, de leerkracht., dan wel de interne vertrouwenspersoon van de school;
2. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wendt men zich tot de locatieleider van de school;
3. Betreft het een klacht van een leerkracht of een andere werknemer binnen de school, ten aanzien van een collega, dan wel de locatieleider of clusterdirecteur, dan wendt men zich tot de interne vertrouwenspersoon van de school, de externe vertrouwenspersoon, , het bevoegd gezag of rechtstreeks naar de landelijke klachtencommissie;
4. Wanneer de klacht niet op schoolniveau kan worden afgehandeld begeleidt de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon;
5. De externe vertrouwenspersoon beziet of bemiddeling tot een oplossing kan leiden; zo niet, dan begeleidt de externe vertrouwenspersoon de klager in de verdere procedure en verleent, indien nodig, bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
6. De externevertrouwenspersoon verwijst klager naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
7. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen aan de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

Schematisch weergegeven:

<b>Klacht af te handelen op schoolniveau:</b>
Klacht van leerling, ouder ten aanzien van leerkracht → betrokken leerkracht → Geen oplossing → locatieleider → clusterdirecteur
Klacht leerkracht, andere werknemer t.a.v. collega of locatieleider of clusterdirecteur → interne vertrouwenspersoon
<b>Geen vertrouwen in goede afhandeling klacht op school:</b>
Klager direct → externe vertrouwenspersoon, → bevoegd gezag dan wel → klachtencommissie
<b>Klacht niet af te handelen op schoolniveau:</b>
Interne vertrouwenspersoon begeleidt klager → externe vertrouwenspersoon
Externe vertrouwenspersoon poogt te bemiddelen; leidt deze poging niet tot een oplossing:
Externe vertrouwenspersoon verleent bijstand en begeleidt klager → naar instanties

Naar aanleiding van bovengenoemd punt 5, is de procedure als volgt: (zie paragraaf 4 van de klachtenprocedure behorend bij de klachtenregeling primair en (v)so onderwijs)

1. De klager dient de klacht *schriftelijk*, in het Nederlands, in bij
  - a. het bevoegd gezag of
  - b. de (landelijke) klachtencommissie.***Is er sprake van een mondelinge klacht, dan maakt de ontvanger terstond een verslag dat door de klager wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.***
2. Wanneer de (schriftelijke) klacht binnen komt, wordt de *datum van ontvangst aangetekend*.  
De klacht bevat ten minste:
  - naam en adres, telefoon (e-mail-adres) van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de klacht;
  - de vermelding van de functionele relatie tot aangeklaagde (ook genoemd verweerder).

Wordt aan deze voorwaarden niet voldaan, dan krijgt klager nog twee weken gelegenheid dit verzuim te herstellen. Is hieraan dan nog niet voldaan, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard. (Hiervan wordt melding gemaakt bij de klager, de aangeklaagde, de directeur van de school en het bevoegd gezag.)

Schematisch weergegeven:

<b>Hoe te handelen bij (schriftelijk, in het Nederlands) ingediende klacht:</b>
Ontvanger noteert: naam, adres, telefoonnummer (e-mail) klager
Ontvanger dagtekent het stuk
Ontvanger omschrijft de klacht
Ontvanger beschrijft de relatie klager - aangeklaagde

3. Wanneer de klacht wordt ingediend bij de Landelijke Klachten Commissie Onderwijs (LKCO), dan handelt deze commissie als volgt (zie ook bijlage): Na ontvangst van de (complete) klacht door de klachtencommissie, deelt die commissie binnen vijf werkdagen mee een klacht te onderzoeken. De mededeling wordt gedaan aan het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde.

<b>Klacht ingediend bij klachtencommissie:</b> klachtencommissie deelt binnen 5 werkdagen aan bevoegd gezag, klager en aangeklaagde mee de klacht te onderzoeken.
---

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen, wanneer men van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Op verzoek van de klager wordt deze afhandeling door het bevoegd gezag gemeld aan de klachtencommissie.

Bij afhandeling door bevoegd gezag deelt dat gezag de afhandeling mee aan de LKCO, op verzoek van de klager.
--

5. Wordt een klacht wel ontvankelijk verklaard door de klachtencommissie, dan vinden plaats: een vooronderzoek (artikel 10) en een hoorzitting (artikel 11). Op grond hiervan beraadslaat de klachtencommissie; vervolgens wordt binnen vier weken na de hoorzitting een schriftelijk advies (artikel 12) uitgebracht aan het bevoegd gezag. In dit advies staat een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Dit oordeel wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de locatieleider/clusterdirecteur van de school.

<b>Bij ontvankelijkheid klacht:</b> 4 weken na hoorzitting schriftelijk advies aan bevoegd gezag.
---

Advies behelst gemotiveerd oordeel → klager, aangeklaagde, locatieleider/clusterdirecteur school.
---

6. De klachtencommissie *kan* een aanbeveling in het advies opnemen aangaande door het bevoegd gezag te treffen maatregelen. Binnen vier weken na ontvangst van het advies deelt het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde, de locatieleider en de clusterdirecteur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk mee of men het oordeel van de klachtencommissie deelt en of men naar aanleiding daarvan maatregelen neemt. (en zo ja, welke). De aangeklaagde krijgt gelegenheid zich

mondeling en/of schriftelijk te verwerpen tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

**Aanbeveling aan bevoegd gezag:**

Binnen vier weken bericht van bevoegd gezag aan klager, aangeklaagde, directeur school en klachtencommissie aangaande eventuele maatregelen.

Aangeklaagde kan zich mondeling / schriftelijk verwerpen.

Logboek:

Elke school registreert de klachten en incidenten die gedurende een schooljaar plaatsvinden.

Het aantal en de afhandeling (al dan niet doorverwijzing) worden beschreven in het school-jaarverslag.

Het bevoegd gezag registreert de volgende zaken:

- |   |
|---|
| 1. Datum binnenkomst klacht                         |
| 2. Aard van de klacht                               |
| 3. Naam en adresgegevens van klager en aangeklaagde |
| 4. Procedure en afhandeling (inclusief termijnen)   |
| 5. Al dan niet getroffen maatregelen                |

Bevoegd gezag openbaar onderwijs Emmen:

Gemeente Emmen  
Postbus 30 001  
7800 RA Emmen

Bezoekadres:  
Hooggoorns 56

Vertrouwenspersonen:

Mevrouw Mirjam Meinders  
De heer Maarten de Wit  
Bereikbaar via Sedna  
Parallelweg 36  
7822 GM Emmen  
Telefoon: 0591 680850

Lijst met interne vertrouwenspersonen per school: zie bijlage

Landelijke Klachten Commissie Onderwijs

Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Telefoon: 030 2809590  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

## Route te volgen bij binnenkomst klacht bij afdeling Openbaar Onderwijs

1. Secretariaat neemt telefoon aan en maakt inschatting van aard van de klacht; verbindt vervolgens door.
2. Het secretariaat verbindt door/ geeft de klacht door aan het afdelingshoofd. Het afdelingshoofd leidt de klacht door naar de relevante interne functionaris. Het afdelingshoofd informeert de locatieleider en clusterdirecteur
3. Het afdelingshoofd volgt de afhandeling van de klacht.
4. Indien noodzakelijk wordt de afdelingsmanager betrokken bij de afhandeling van de klacht

De hierboven genoemde personen maken een inschatting of de klacht op bestuursniveau kan worden afgehandeld. Zo ja, dan handelt men zoals hierboven beschreven.

Wanneer de klager verder wil gaan dan op bestuursniveau, dan verstrekt het bevoegd gezag de vereiste informatie.

I/bestuur/klachtenregeling/Applicatie klachtenregeling primair en voortgezet  
speciaal onderwijs  
30102016