

Kwaliteitsbeleid		
<b>DE KLACHTENREGELING</b>	Nummer	P 5400
	Datum	8 juni 2020
	Status	Definitief
	Eigenaar	College van bestuur
	Pagina's	4

Een klacht is voor ons een belangrijk signaal. Van klachten kan geleerd worden en zij kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van het onderwijs verbeterd kan worden. Stichting SchOOL hecht dan ook grote waarde aan een goede klachtafhandeling.

Volgens de Wet op het primair onderwijs (artikel 14) kunnen klachten ingediend worden over gedragingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, door alle bij de school betrokken personen. 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.

Als een beroep wordt gedaan op de klachtenregeling is het uitgangspunt dat de klachtbehandeling plaatsvindt op schoolniveau en/of bestuursniveau. Als deze interne klachtbehandeling niet leidt tot een voor partijen bevredigende oplossing dan kan de klager zich wenden tot de landelijke klachtencommissie onderwijs waarbij Stichting SchOOL is aangesloten. Overigens kan de klager zich ook rechtstreeks wenden tot de landelijke klachtencommissie. In de regel verwacht deze commissie echter eerst stappen van de organisatie. Dit betreft de externe klachtenprocedure.

## **Klachtafhandeling op schoolniveau of bestuursniveau**

### **Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht kan worden ingediend door een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

### **Waarover kan ik een klacht indienen?**

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handeling of nalaten van een handeling door een persoon die werkzaamheden verricht voor Stichting SchOOL dan wel een ander persoon die bij Stichting SchOOL betrokken is. De klacht dient binnen een jaar na gedraging of beslissing te worden ingediend.

### **Bij wie dien ik mijn klacht in?**

De schoolleiding of het bestuur. Indien de klacht het College van bestuur betreft wordt deze ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Elke school heeft een contactpersoon die geraadpleegd kan worden alvorens een klacht wordt ingediend. De schoolgids geeft aan wie voor de desbetreffende school als contactpersoon fungeert. Voor de rol van contactpersoon zijn landelijke beschrijvingen beschikbaar.

Wanneer de klacht rechtstreeks bij het bestuur wordt ingediend zal de door het bestuur aangestelde klachtencoördinator contact leggen met de klager en deelt hij of zij namens het bestuur de schoolleiding van de betrokken school mee dat er een klacht wordt onderzocht. De taakomschrijving van de klachtencoördinator is opgenomen in de bijlage.

Als er sprake is van een klacht over ongewenst gedrag binnen onze organisatie, zoals: pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kan de klager een beroep doen op de ondersteuning door een (externe) geaccrediteerde vertrouwenspersoon. In de schoolgids en op intranet staat wie de (externe) vertrouwenspersoon is. De (externe) vertrouwenspersoon kan behulpzaam zijn bij het indienen van de klacht als klager dat wenst.

### **Hoe dien ik een klacht in?**

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de schoolleiding of het bestuur. Klachten via e-mail worden ook aangemerkt als een schriftelijke klacht. Klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.

### **Hoe behandelt de schoolleiding/ het bestuur mijn klacht?**

Wanneer de klacht bij de schoolleiding dan wel het bestuur is ingediend zijn er twee manieren waarop de klacht kan worden behandeld: informeel of formeel.

#### Informele afhandeling

Bij de informele afhandeling door de schoolleiding dan wel het bestuur is het geven van opheldering of aanbieden van verontschuldigheden door een aangeklaagde soms al een voldoende reactie. Ook een driegesprek met betrokkenen kan mogelijk de situatie verhelderen en een oplossing bieden. De inzet van een onafhankelijk gespreksbegeleider behoort ook tot de een van de mogelijkheden.

De hier genoemde vormen van afhandeling hebben de voorkeur. Hiermee wordt immers verdere escalatie van de situatie voorkomen en voor alle betrokkenen is dan de spanning vaak verminderd.

Wanneer de situatie naar tevredenheid van de klager is opgelost vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. De schoolleiding of het bestuur bevestigt dit schriftelijk aan de klager en aangeklaagde.

#### Formele afhandeling

Wanneer de klacht zich niet leent om op informele wijze te worden behandeld of wanneer de ongewenste situatie niet naar tevredenheid is opgelost hoort het bestuur binnen zes schoolweken na ontvangst van de klacht de klager en de aangeklaagde. Hoor en wederhoor vindt plaats. Het bestuur handelt de klacht af uiterlijk binnen tien schoolweken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan eventueel met twee weken worden verdaagd waarvan klager dan schriftelijk bericht ontvangt. De maximale doorlooptijd is derhalve twaalf schoolweken.

Het bestuur stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Als de klager het niet eens is met het oordeel kan hij de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Dit laatste betreft de externe klachtbehandeling.

### **Externe klachtbehandeling door de LKC**

Voor deze procedure wordt verwezen naar het reglement voor klachtbehandeling bij deze commissie. Klager dient conform het reglement van de LKC de klacht in te dienen bij de LKC. Het reglement is te vinden op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)  
Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

### **Hoe verder na een advies van de LKC?**

De LKC geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan tevens aanbevelingen doen. Het bestuur deelt de klager en de LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies mee of het bestuur het advies deelt en/of opvolgt en of het bestuur naar aanleiding van het advies maatregelen zal nemen en zo ja welke. Het bestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Op grond van artikel 8 van de Wet medezeggenschap op scholen heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad een algemeen informatierecht over elk advies van de LKC waarbij de LKC een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de eventueel maatregelen die het bestuur naar aanleiding van het advies zal nemen.



## **Bijlage : Rol van de klachtencoördinator**

- De /klachtencoördinator heeft als eerste taak klagers op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen bij het vinden van de juiste weg om tot een oplossing van hun klacht te komen.
- De klachtencoördinator tot wie de klager(s) zich richt(en) gaat, met instemming van de klager(s), na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij legt hiervoor contact met de schoolleiding en tracht als eerste stap klager en aangeklaagde met elkaar in gesprek te laten treden. Al dan niet met gebruikmaking van de inzet van een onafhankelijk gespreksleider. De klachtencoördinator bemiddelt niet zelf.
- De klachtencoördinator gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
- De klachtencoördinator onderhoudt contact met de klager(s) om te bezien of de aanleiding van de klacht daadwerkelijk na behandeling is weggenomen.
- De klachtencoördinator verwijst de klager(s), indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere interne en/of externe (hulp) instanties.
- De klachtencoördinator bewaakt de klachtbehandeling en geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten mits daarmee zijn primaire taak om klagers op te vangen niet in het geding komt.
- De klachtencoördinator neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als klachtencoördinator heeft beëindigd.
- De klachtencoördinator registreert de meldingen/klachten die hij in zijn functie als contactpersoon/klachtencoördinator verneemt.
- De klachtencoördinator stelt op basis van zijn bevindingen trends en knelpunten vast, evalueert het takenpakket en de bekendheid die scholen en bevoegd gezag geven aan het bestaan van de interne contactpersonen, externe vertrouwenspersonen en de klachtenregeling.

