

Klachtenregeling Op Kop

De klachtenregeling van Op Kop, die gebaseerd is op het landelijke model, staat op de [website](#) en is bij de start van Op Kop vastgesteld. De toelichting op de regeling, de klachtenprocedure, is in 2013 voor het laatst geactualiseerd.

In mei 2021 is een [nieuw landelijk model](#), ontwikkeld door o.a. AVS, AOB, Ouders en Onderwijs en PO-Raad, beschikbaar gekomen.

Wanneer de bovenstaande twee regelingen met elkaar worden vergeleken valt op dat de nieuwe regeling beter leesbaar is en een duidelijker beschrijving geeft van de uitgangspunten, de taak/rol van de schoolcontactpersoon en vertrouwenspersoon en de te volgen procedure bij een klacht.

In de bijlagen staat het nieuwe landelijke model, toegespitst op de Op Kop-scholen. Voor Op Kop geldt dat we geen interne klachtencommissie kennen en ook geen interne vertrouwenspersoon. Op Kop is aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC) en Yvonne Kamsma (Ysselgroep) is al een aantal jaren onze externe vertrouwenspersoon.

Het document “klachtenprocedure” is ook geactualiseerd en te vinden in de bijlage.

Over de klachtenregeling valt het volgende op te merken:

Scholen zijn, uitgaand van de nieuwe landelijke regeling, verplicht de klachtenregeling op hun website te plaatsen en te noemen in de schoolgids. De huidige regeling staat niet op de website van alle scholen. De nieuwe regeling kan, samen met het document “klachtenprocedure” worden geplaatst op de schoolwebsite.

In oktober is de tweejaarlijkse bijeenkomst voor schoolcontactpersonen gehouden, waarbij onder leiding van onze externe vertrouwenspersoon Yvonne Kamsma, de procedure en de rol/ervaringen van schoolcontactpersonen werden doorgenomen.

Veel schoolcontactpersonen zijn ook intern begeleider of locatiecoördinator. Yvonne Kamsma gaf aan dat, gelet op de rol en laagdrempeligheid van de schoolcontactpersoon, deze taak niet belegd zou moeten worden bij een intern begeleider of locatiecoördinator. Wanneer ouders ontevreden zijn of een klacht hebben zal het in de praktijk vaak zo zijn dat zij dit al hebben besproken met de intern begeleider, locatiecoördinator of directeur. Bovendien zullen deze drie vaak ook al betrokken zijn/een rol hebben bij de inhoud van de klacht/onvrede. Het is dan zuiverder om de rol van de schoolcontactpersoon niet te koppelen aan de intern begeleider of locatiecoördinator. Ook voor een intern begeleider of locatiecoördinator kan het rolonduidelijkheid opleveren wanneer zij/hij ook schoolcontactpersoon is: bijdragen aan het oplossen van de klacht (intern begeleider of locatiecoördinator) of de klacht aanhoren en verwijzen naar de mogelijkheden binnen de klachtenregeling (schoolcontactpersoon).

Bestuurder en stafbureau stellen voor de taak/rol van de schoolcontactpersoon in het voorkomende geval weg te halen bij een intern begeleider of locatiecoördinator en daarom per 1 augustus 2022 daar waar nodig nieuwe schoolcontactpersonen te benoemen.

In de klachtenregeling staat genoemd dat de schoolcontactpersoon, na overleg met de MR, wordt benoemd door het bevoegd gezag. Op grond van het geldende managementstatuut is deze taak gedelegeerd (bevoegd en verantwoordelijk) aan de schooldirecteuren.

Voor de nieuw te benoemen schoolcontactpersonen en de clusterdirecteuren wordt dan in schooljaar 2022/2023 een bijeenkomst met de externe vertrouwenspersoon gepland.

Binnen scholen en bij ouders is vaak niet bekend wie de schoolcontactpersoon is. Om dit te ondervangen worden in de schoolgids en het document “klachtenprocedure” de naam en contactgegevens van de schoolcontactpersoon opgenomen.

Voor de naam schoolcontactpersoon wordt soms ook de naam interne vertrouwenspersoon gebruikt. Dat is ten onrechte: de taak van een (interne) vertrouwenspersoon is anders dan de taak van een schoolcontactpersoon, zoals te lezen in artikel 3 en 4 van de klachtenregeling.

Voor het vastleggen van de gesprekken die een schoolcontactpersoon heeft met de (potentiële) klager kan het bijgevoegde formulier worden gebruikt, waarbij geldt dat alleen de, gezien de inhoud van het gesprek en klacht, noodzakelijke gegevens worden vastgelegd en waarmee de klager instemt.

Na bespreking in het GKO worden de huidige schoolcontactpersonen geïnformeerd over het actualiseren van de regeling en het scheiden van de rollen/taken. Na eventuele aanvullingen vanuit de schoolcontactpersonen worden de regeling en voorgestelde wijzigingen voor instemming voorgelegd aan de GMR.

Stafbureau Op Kop

December 2021

Bijlagen:

Concept klachtenregeling Op Kop 2021

Concept klachtenprocedure Op Kop 2021

Registratieformulier gesprek schoolcontactpersoon



KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van stichting Op Kop stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder het bevoegd gezag stichting Op Kop;
2. bevoegd gezag: stichting Op Kop;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject 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, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom 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 is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
6. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van 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 schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag en tevens bij de klachtencommissie.
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 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
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 klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk 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 het 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

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, W: www.onderwijsgeschillen.nl

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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 bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

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

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie 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 (of voorafgaand daaraan) 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: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling stichting Op Kop'.
3. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op

Algemene toelichting

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

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/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 het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid

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 school of het bevoegd gezag kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. 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 (bijvoorbeeld als 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 alle betrokkenen bij 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 wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

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 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.

Artikel 4, derde 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.

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4, zesde lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, 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 klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in 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). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het 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 14

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

Klachtenprocedure (schoolcontactpersoon en vertrouwenspersoon)

Leerlingen, ouders, personeel en alle anderen die op onze scholen aanwezig zijn, moeten zich veilig kunnen voelen. De scholen doen er veel aan om hiervoor te zorgen. Zo willen zij goed onderwijs geven, een prettige sfeer creëren, de organisatie en communicatie soepel laten verlopen en beslissingen weloverwogen nemen. Toch gaat er wel eens iets mis of wordt er niet aan de verwachtingen van voldaan. Meestal gebeurt dat per ongeluk, maar voor de mensen die het aangaat is dat wel altijd vervelend.

Als u een klacht heeft over de gang van zaken op een van onze scholen kunt u de volgende stappen zetten:

1. U kunt de klacht in eerste instantie het beste melden binnen de school: bij de groepsleerkracht of de directeur, of beiden.
2. Als het overleg met de school geen oplossing geeft, dan kunt u met het bestuur van de school, stichting Op Kop gaan praten. Op Kop is bereikbaar op tel. 0521-362520.
3. Wanneer ook het bestuur van Op Kop u geen voldoende oplossing biedt, kunt u de klachtencommissie inschakelen. De scholen zijn aangesloten bij de "Landelijke Klachtencommissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs". Scholen zijn verplicht alle ouders te informeren over hun [klachtenregeling](#). U kunt van de directeur van de school een kopie krijgen van de klachtenregeling. Bij de behandeling van een klacht kunt u zich door een ander laten bijstaan of vertegenwoordigen. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Op de klacht moet binnen vier weken worden gereageerd. Het adres van de Landelijke Klachtencommissie is : LKC/Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. De Klachtencommissie is telefonisch te bereiken op tel.nr. 030 - 280 95 90
4. Tot slot zijn er ook nog speciale vertrouwensinspecteurs voor klachten over seksuele intimidatie binnen het basisonderwijs. Het telefoonnummer van de vertrouwensinspecteur is 0900-1113111 (bereikbaar tijdens kantooruren).

Schoolcontactpersoon en vertrouwenspersoon.

Soms vinden ouders, leerlingen en personeelsleden het prettig als ze eerst vertrouwelijk kunnen praten met iemand van de school, zonder dat meteen een officiële klacht wordt ingediend. Iedere Op Kop-school heeft daarom een schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon is niet bevoegd om te helpen bij het oplossen van uw klacht, maar kan wel uw klacht aanhoren en advies geven over de vervolprocedure.

Binnen de ..(school) is ..(naam) schoolcontactpersoon en te bereiken via tel.nr..... of mail Naast de schoolcontactpersoon kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon biedt ondersteuning en begeleiding bij de behandeling van de klacht. De vertrouwenspersoon, Yvonne Kamsma, is zowel telefonisch als schriftelijk te bereiken: tel 06-14001672 of yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl

Modelregistratieformulier klacht voor schoolcontactpersoon n.a.v. gesprek met klager.

(Vul alleen de gegevens in die noodzakelijk zijn bij deze klacht en waar de klager toestemming voor geeft)

Gegevens klager

Naam	
Voornaam (voornamen)	
Telefoon	
Geboortedatum/geboorteplaats	
Functie	☐ leerling ☐ ouder ☐ leerkracht ☐ directie ☐ overig personeelslid

Gegevens aangeklaagde

Naam	
Voornaam (voornamen)	
Functie	☐ leerling ☐ ouder ☐ leerkracht / docent ☐ directie ☐ overig personeelslid

Omschrijving klacht/ongewenst gedrag en door de klager ondernomen acties

(wat, waar, wanneer, tegen wie...)

Omschrijving gevolgen van het ongewenst gedrag voor de klager

Mogelijke stappen voor de klager

- ☐ begeleiding door externe vertrouwenspersoon
- ☐ bemiddeling
- ☐ schoolleiding informeren
- ☐ klacht bij bevoegd gezag
- ☐ klacht bij klachtencommissie
- ☐ aangifte
- ☐ anders

Gemaakte afspraken met datum

Ondertekening

Handtekening klager	
Datum	
Plaats	
Reden voor niet tekenen	
Handtekening schoolcontactpersoon	