



Klachtenregeling Onderwijs Transformeert

In het primair onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, 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.

Artikel 1. Begripsbepaling	2
Artikel 2. Het indienen van een klacht	2
Artikel 3. De interne vertrouwenspersoon	3
Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon	3
Artikel 5. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	3
Artikel 6. De landelijke klachtencommissie	4
Artikel 7. Informatie over de klachtenregeling	5
Artikel 8. Vertrouwelijkheid	5
Artikel 9. Wijziging van het reglement	5
Artikel 10. Overige bepalingen	5
Stichting Onderwijs Transformeert	5
Mogelijke routes	6
Toelichting artikel 1	7
Toelichting artikel 2	7
Toelichting artikel 3 en 4	8
Toelichting artikel 6	9
Toelichting artikel 8	10
Toelichting artikel 9	10

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een (speciale) basisschool vallende onder Stichting Onderwijs Transformeert;
2. Instelling: Stichting Onderwijs Transformeert, bovenschools;
3. Bevoegd gezag: Stichting Onderwijs Transformeert, vertegenwoordigd door het College van Bestuur;
4. LKC: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 6;
5. Klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. Aangeklaagde/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;
7. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder;
8. Interne vertrouwenspersoon: personeelslid van een school die door het bevoegd gezag de taak van intern vertrouwenspersoon heeft gekregen en de daarbij behorende training;
9. Externe vertrouwenspersoon: door de instelling ingehuurde vertrouwenspersoon die niet in dienst is van de instelling.

Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. Een klager die een probleem op of met de school of de 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 van de betreffende school.
3. De klager kan het probleem/de melding bespreken met de interne vertrouwenspersoon van de betreffende school, als bedoeld in artikel 3, of met de externe vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 4.
4. Als het probleem niet wordt/is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag van de instelling als bedoeld in artikel 5.
5. Als voorgaande stappen niet hebben geleid tot een oplossing van het probleem, kan een klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.



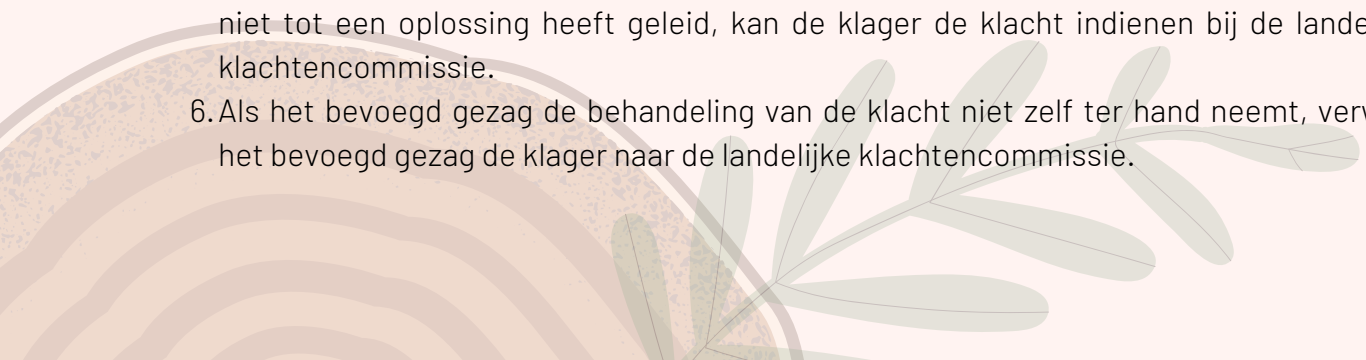
Artikel 3. De interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school wijst na overleg met de medezeggenschapsraad op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon aan.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

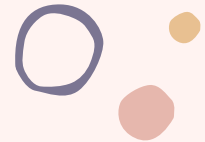
Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon voor Stichting Onderwijs Transformeert is (nog overeenkomst af te sluiten)
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De externe 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 externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in de maand april van een kalenderjaar aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt een archiveringstermijn in acht van tien jaar.

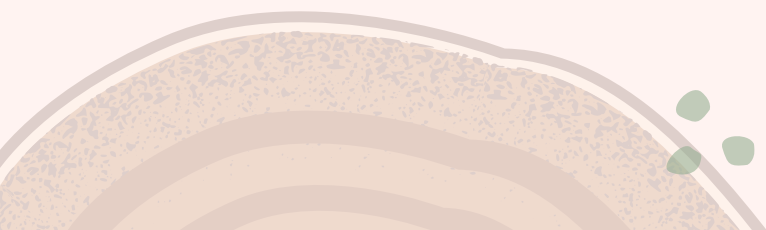
Artikel 5. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag.
 2. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
 3. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
 4. Het bevoegd gezag meldt binnen drie weken aan klager en aangeklaagde/verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
 5. 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 landelijke klachtencommissie.
 6. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de landelijke klachtencommissie.
- 

Artikel 6. De landelijke klachtencommissie



1. De klager kan een klacht indienen bij de LKC.
2. Alle scholen van stichting Onderwijs Transformeert zijn via stichting Onderwijsgeschillen (<https://www.onderwijsgeschillen.nl/>) aangesloten bij de Commissie van beroep funderend onderwijs (BRPFO), de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), de Landelijke bezwarencommissie functiewaardering (FUWA) en de Commissie voor geschillen DGO (DGO)
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement en meer informatie over het indienen van een klacht bij deze commissie is te vinden op de hierboven genoemde website.
4. 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.
5. Het klaagschrift bevat ten minste:
6. De naam en het adres van de klager;
7. De naam van aangeklaagde/verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
8. Een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
9. Afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
10. De dagtekening.
11. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
12. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
13. De LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
14. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde/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.
15. 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.
16. 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 7. Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie, de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn. Het bekendmaken van deze gegevens kan door middel van publicatie in de schoolgids en op de websites van de school of instelling van het bevoegd gezag.

Artikel 8. 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 9. 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 10. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Onderwijs Transformeert'.
3. Deze regeling treedt in werking in per 1 januari 2021.

Stichting Onderwijs Transformeert

Actuele informatie over Stichting Onderwijs Transformeert, contactinformatie en een overzicht van de onder het bevoegd gezag van Stichting Onderwijs Transformeert ressorterende scholen is te vinden op de website van Stichting Onderwijs Transformeert: www.OnderwijsTransformeert.nl

Mogelijke routes

De volledige klachtenregeling is te vinden op de website van Stichting Onderwijs Transformeert. Hieronder zijn de meest gebruikelijke klachtroutes weergegeven. De klager zelf beslist over de te volgen route en wie hij aanspreekt, behalve bij route 4. Voor personeelsleden geldt de meldplicht en voor het bestuur/bevoegd gezag de aangifteplicht.

Route 1: Klacht over algemene of organisatorische zaken

- b. Gesprek klager met leerkracht (indien van toepassing)
- c. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schooldirectie
- d. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne vertrouwenspersoon
- e. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon
- f. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuurder Stichting Onderwijs Transformeert
- g. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met LKC (Landelijke Klachten Commissie)

Route 2: Klacht over onderwijskundig of pedagogisch handelen

- b. Gesprek klager met leerkracht (indien van toepassing)
- c. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schooldirectie
- d. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne vertrouwenspersoon
- e. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon
- f. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuurder Stichting Onderwijs Transformeert
- g. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met LKC (Landelijke Klachten Commissie)

Route 3: Klacht over ongewenst gedrag

- b. Gesprek klager met leerkracht (indien van toepassing)
- c. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schooldirectie
- d. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met interne vertrouwenspersoon
- e. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon
- f. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met bestuurder Stichting Onderwijs Transformeert
- g. Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met LKC (Landelijke Klachten Commissie)

Route 4: Zedendelict op school

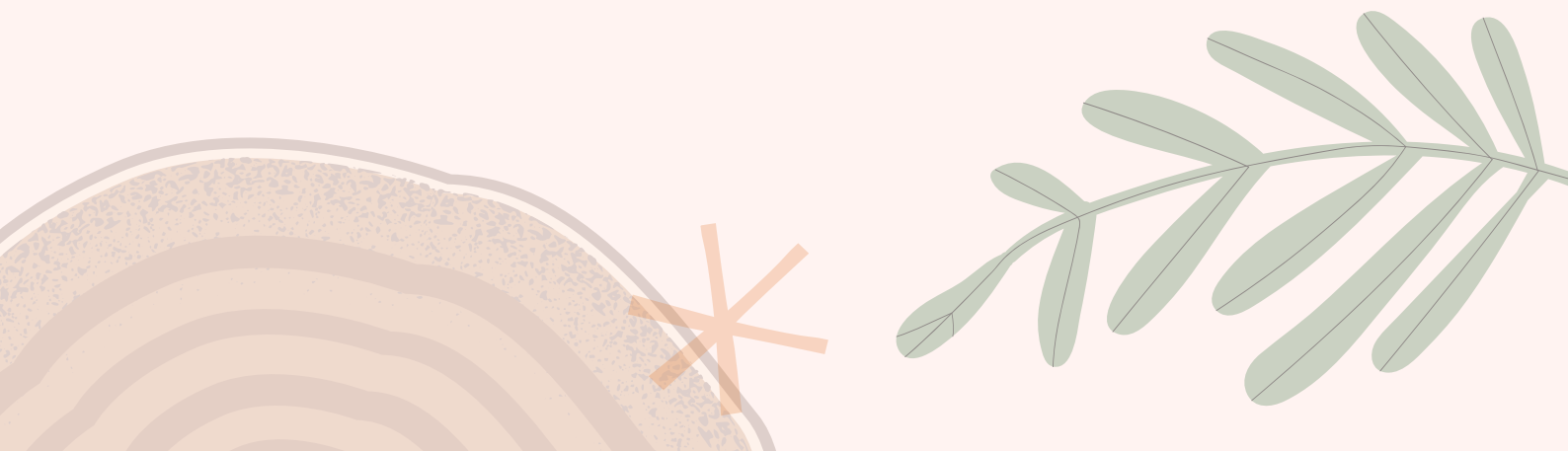
- b. Melding door klager aan schooldirectie/bestuurder + verplichting tot consultatie vertrouwensinspecteur
- c. (Mogelijk) gesprek interne vertrouwenspersoon (eerste opvang) + eventueel doorverwijzen naar externe vertrouwenspersoon
- d. (Indien gewenst): gesprek met externe vertrouwenspersoon
- e. Aangifte bij politie (door bevoegd gezag indien het vermoeden een personeelslid betreft)

Er geldt een **meldplicht** voor ieder personeelslid bij *vermoeden van seksueel misdrijf met een kind /minderjarige door een personeelslid*.

Er geldt een **aangifteplicht** voor het bevoegd gezag bij een redelijk vermoeden van een zedendelict.

Route 5: Huiselijk geweld en kindermishandeling

- b. Melding van vermoeden door klager aan leerkracht en/of schooldirectie
- c. Meldcode stap 1: in kaart brengen van signalen
- d. Meldcode stap 2: collegiale consultatie en raadplegen "veilig thuis"
- e. Meldcode stap 3: zorg uitspreken in een oudergesprek (eventueel met directie/aandachtsfunctionaris)
- f. Meldcode stap 4: wegen van aard en ernst huiselijk geweld/kindermishandeling
- g. Meldcode stap 5: beslissen volgens afwegingskader



Als er vermoedens zijn van huiselijk geweld of kindermishandeling hebben wij de verplichting te handelen naar de stappen zoals deze zijn opgenomen in de Meldcode (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>). Doel van deze Meldcode is om te helpen bij het herkennen en het er naar handelen bij signalen die op kindermishandeling of huiselijk geweld kunnen duiden. De verplichting geldt voor organisaties en medewerkers in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie. De route van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling biedt via een stappenplan ondersteuning aan directie en medewerkers die werkzaam zijn binnen de school. Het vijfstappenplan geeft aan wat er het beste kan worden gedaan wanneer er verwaarlozing, mishandeling of misbruik wordtesignaleerd.

Toelichting artikel 1

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, lid 3, 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 of discriminatie. Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school of instelling betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of leerling kan slechts als aangeklaagde/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, lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Toelichting artikel 2

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



Toelichting artikel 3 en 4



De interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon mag niet uit hoofde van de uitoefening van zijn taak worden benadeeld.

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon (in- of extern) 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 methode '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 vertrouwenspersoon. 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. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van zijn uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

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 of instelling te 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. 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.

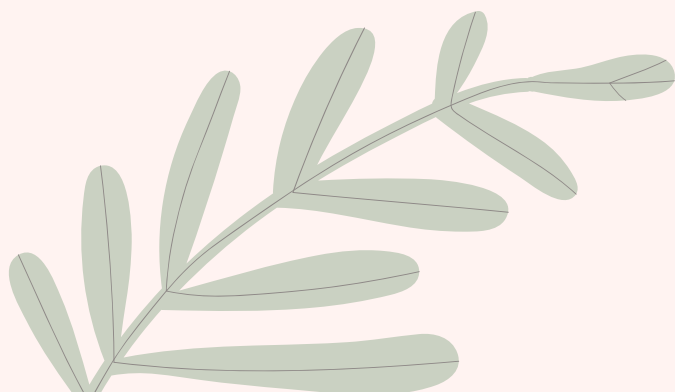


Toelichting artikel 6

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 proberen de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC). De termijnen zijn voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in:

- Artikel 14, lid 7 WPO,
- Artikel 24b, lid 7 WVO,
- Artikel 23, lid 7 WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.



Toelichting artikel 8

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.

Toelichting artikel 9

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