

# **Klachtenregeling**

**Centrum voor Onderwijs en Dienstverlening  
&  
Commissie van Toewijzing  
Samenwerkingsverband 23-01**

# Inhoud

<b>I. ALGEMEEN</b>	<b>blz. 2</b>
Inleiding	<b>blz 2</b>
Waarover kan ik klagen?	<b>blz 2</b>
Wie kan klagen?	<b>blz 2</b>
Over wie kan ik klagen?	<b>blz 2</b>
Hebt u een klacht?	<b>blz 3</b>
Externe partijen	<b>blz 3</b>
<b>II. KLACHTENREGELING</b>	<b>blz. 6</b>

## I. ALGEMEEN

### Inleiding:

Al het werk binnen het Samenwerkingsverband staat in het teken van onderwijs en zorg voor leerlingen en het streven is om dit zo goed mogelijk te doen. Toch blijft het mensenwerk en lukt het ons niet altijd om dit tot ieders tevredenheid vorm te geven.

Om eventuele klachten serieus te kunnen nemen en daarmee onze professionaliteit te verbeteren is een klachtenregeling opgesteld.

Een gesprek met de persoon die direct bij uw klacht is betrokken, kan al veel oplossen. De vertrouwenspersoon of een leidinggevende kan hierbij bemiddelen. Als na een gesprek het probleem niet of onvoldoende is opgelost, dan is het mogelijk om een officiële klacht in te dienen. Er zijn wettelijke regels over klachtenprocedures in het onderwijs. Het bestuur kan u hierover nader informeren.

Organisaties zonder eigen klachtencommissie moeten zijn aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie. Ook is er een geschillencommissie passend onderwijs.

(<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo> )

### Waarover kan ik klagen?

- over gedragingen en beslissingen;
- over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen.

### Wie kan klagen?

- een (ex)leerling;
- een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling;
- (een lid van) het personeel;
- (een lid van) het managementteam;
- (een lid van) het bevoegd gezag;
- een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de organisatie.

### Over wie kan ik klagen?

- over het bestuur;
- over de directeur;
- over een manager;
- over een docent;
- over een klassenondersteuner;
- over een onderwijsondersteunend personeelslid;
- over een ondersteuningscoördinator
- over een orthopedagoog;
- over de schoolmaatschappelijk werker;
- over een onderwijsbegeleider;
- over een leerling;
- over een ouder/verzorger;
- over een vrijwilliger.

## Hebt u een klacht?

De aard en de ernst van uw klacht bepalen sterk de procedure.

### **a. Intern:**

Wanneer u een klacht heeft wendt u zich bij voorkeur rechtstreeks tot degene tegen wie de klacht gericht is. Als dit niet tot een bevredigend resultaat leidt of wanneer er argumenten / blokkades zijn die maken dat u zich niet kunt wenden tot degene tegen wie de klacht gericht is, schaaft u de klacht op. U kunt dan contact opnemen met de leidinggevende van de desbetreffende persoon. Mocht dit ook niet tot het gewenste resultaat leiden dan kunt u zich richten tot de leidinggevende van de leidinggevende.

Mocht u eerst willen afstemmen met een derde, dan kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon van de organisatie. Dit is Charon Olde Riekerink. Zij gaat samen met u na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt of dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure. Zij kan ook verwijzen naar politie voor het doen van aangifte of een gespecialiseerde instanties voor opvang en nazorg.

### **b. Extern:**

Op grond van de aard en de ernst van uw klacht kunt u zich voor informatie en advies ook direct richten tot de Landelijke Klachten Commissie Onderwijs . Deze organisatie kan desgewenst uw klacht in behandeling nemen.

## Externe partijen:

Op school kunnen problemen ontstaan met ouders, leerlingen en personeelsleden. Als het niet lukt om samen een oplossing te vinden, dan kan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een advies uitbrengen. Uw probleem kan vaak ook door mediation worden opgelost. Klachten kunnen gaan over gedrag en omgang maar ook over beslissingen.

Veelvoorkomende onderwerpen van klachten zijn:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- schorsing en verwijdering
- pesten
- ongewenste intimiteiten
- discriminatie
- groepsindeling en bevordering

Nadat een klacht is ingediend neemt een secretaris van Onderwijsgeschillen contact op met de indiener van de klacht om te bespreken welke route het beste is om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot één van de volgende routes:

- *interne klachtbehandeling*: als beide partijen ermee instemmen wordt de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur, die de klacht verder in behandeling neemt. De klacht kan dan intern worden opgelost. Goede voorbeelden daarvan vindt u hieronder in de rubriek *School en ouders komen er samen uit*.
- *mediation*: met mediation lost u samen met de andere partij uw conflict op met behulp van een onafhankelijke neutrale persoon; de mediator.
- *formele klachtbehandeling* via een procedure bij de LKC.

Als een klacht wordt ingediend bij de LKC wordt in overleg met de betrokken partijen eerst bekeken of de klacht ook intern op school in behandeling kan worden genomen. Een formele

klachtbehandeling via een procedure bij de LKC kan zo voorkomen worden. In veel zaken blijkt deze werkwijze succesvol te zijn.

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

#### Inspectie van het onderwijs,

U kunt een kopie van uw klacht ter kennisgeving melden bij de Inspectie van het Onderwijs (IvHO). De inspectie behandelt uw klacht niet, maar krijgt zo wel een beter beeld van de school. Eventueel kan de inspectie de klacht gebruiken bij het toezicht op de school.

#### Vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs,

Bij een vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs kunt u terecht met een klacht over:

- seksueel misbruik en seksuele intimidatie;
- discriminatie en radicalisering;
- ernstig fysiek geweld;
- grove pesterijen.
- 

De vertrouwensinspecteur behandelt de klacht niet zelf. Hij geeft advies en begeleidt u als u een klacht wilt indienen of aangifte wilt doen. Hij onderneemt geen actie zonder uw instemming. De klacht dient u in bij de klachtencommissie van de school.

Bij (een vermoeden van) seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

[www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs](http://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs)

#### Klokkenluidersregeling,

Werkt u binnen het onderwijs en treft u een misstand aan waardoor de kwaliteit van het onderwijs in gevaar is? Maar u voelt u niet veilig om deze informatie binnen uw organisatie kenbaar te maken? Of u heeft het wel gemeld, maar uw organisatie pakt de misstand niet voldoende aan? Dan kunt u besluiten de informatie aan de onderwijsinspectie door te geven. Voor zulke meldingen geldt de zogenaamde klokkenluidersregeling.

[www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klokkenluidersregeling](http://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klokkenluidersregeling)

## Onderwijsconsulenten

De onderwijsconsulent helpt u een geschikte school voor uw kind te vinden. Onderwijsconsulenten zijn onafhankelijke deskundigen. Ze hebben veel kennis en ervaring op het gebied van onderwijs aan kinderen met een handicap, ziekte of stoornis. De onderwijsconsulent helpt u ook als u het niet eens bent met een besluit van de school. Bijvoorbeeld als de school uw kind wil schorsen of van school wil sturen. U hoeft niet te betalen voor advies en bemiddeling door een onderwijsconsulent.

Onderwijsconsulenten kunnen ouders, leerlingen en scholen helpen wanneer sprake is van minimaal één van de onderstaande situaties:

- De leerling zit langer dan 4 weken thuis zonder uitzicht op een onderwijsplek. Bijvoorbeeld door een schorsing.
- Er is extra ondersteuning of begeleiding nodig van een leerling met een extra ondersteuningsbehoefte.
- Er is hulp nodig bij het opstellen van het onderwijsprogramma voor een leerling.

Voordat u een onderwijsconsulent inschakelt, moet er:

- een gesprek zijn geweest met de leerkracht of met de directie van de school;
- contact zijn geweest met het samenwerkingsverband passend onderwijs.

Onderwijsconsulent in het (speciaal) onderwijs, [www.onderwijsconsulenten.nl](http://www.onderwijsconsulenten.nl)

## Onderwijsvakbonden

Onderwijspersoneel kan voor een klacht advies vragen bij de onderwijsvakbonden.

## II. KLACHTENREGELING:

Het bevoegd gezag van SWV 23-01, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: Het Centrum voor Onderwijs en Dienstverlening en de Commissie van Toewijzing van SamenwerkingsVerband 23-01
- b. organisatie: SWV 23-01
- c. bevoegd gezag: bestuur SWV 23-01.
- d. LKC: Landelijke Klachten Commissie, de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. 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;
- 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 organisatie 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.
3. De klager kan het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in art. 6.

### Artikel 3: 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 4: 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 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 5: 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 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit 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 7: De klachtencommissie**

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

#### **Artikel 8: 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 9: 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 10: 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 11: 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 12: 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 organisatie geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

#### **Artikel 13: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling SWV 23-01'.
3. Deze regeling treedt in werking op: (datum)