



OZEO

KLACHTENREGELING

Vaststelling CvB 10-12-2015



Voorwoord

Ozeo heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en heeft graag tevreden leerlingen, ouders en medewerkers. Voorliggende (formele) klachtenregeling kan gebruikt worden wanneer wij uw klacht onverhoopt niet naar bevrediging hebben kunnen oplossen.

Wanneer u een klacht heeft, vinden wij het prettig dat u met een klacht eerst naar de persoon gaat waarover de klacht gaat. Als u dat om een bepaalde reden liever niet doet, kunt u altijd terecht bij de directie van de school of dienst. Ook met klachten op schoolniveau of als u vindt dat een klacht door een ander personeelslid onvoldoende is afgehandeld, kunt u terecht bij de directie van de betreffende school. Wanneer u er met de directie van de school niet uitkomt, kunt u terecht bij het bestuur van Ozeo. We vertrouwen erop dat we samen tot een goede oplossing kunnen komen.

Op elke school is er een contactpersoon, waar u ook met uw klachten terecht kunt. In de schoolgids van de school leest u wie de contactpersoon van uw school is. Wilt u om bepaalde redenen liever spreken met een contactpersoon van een andere school, dan kan dat ook. De lijst met alle contactpersonen is te vinden op de website van Ozeo (www.ozeo.nl).

De contactpersoon kan informatie geven over de klachtenregeling, biedt een luisterend oor en kan met u verkennen wie u het best kunt benaderen om uw klacht zo nodig verder te bespreken. De contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar bijvoorbeeld één van de twee onafhankelijke vertrouwenspersonen van Ozeo. U kunt de vertrouwenspersonen eventueel ook zelf benaderen. De vertrouwenspersonen fungeren als klankbord, geven advies of bemiddelen, maar kunnen u ook begeleiden bij het eventueel indienen van een officiële klacht. Stichting Ozeo heeft geen eigen klachtencommissie, maar is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie LKC Onderwijsgeschillen (zie voor contactgegevens pagina 16).

Voor een aantal zaken kunt u ook terecht bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur raadplegen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van seksuele intimidatie en seksueel misbruik; lichamelijk geweld; grove pesterijen; discriminatie en radicalisering. Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen worden besproken met de vertrouwensinspecteur. Deze zal de klachten niet zelf behandelen maar zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

Theo Hut,
voorzitter college van bestuur Ozeo

Inhoudsopgave

1. Aanhef	pagina	4
2. Begripsbepalingen		5
3. Behandeling van de klachten		6
4. Slotbepalingen		9
5. Artikelsgewijze toelichting		10
Bijlage: Schema klachtenprocedure		16

Versie	GMR-en	CvB
Klachtenregeling versie 1-8-1998		Vaststelling bestuur 1-8-1998
Klachtenregeling versie 26-11-2012		
Motivering: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ozeo maakt gebruik van de modelklachtenregeling van de landelijke klachtencommissie waarbij Ozeo aangesloten is. De VBKO heeft in 2008 het model geactualiseerd. Voorliggende regeling is gebaseerd op het model van 2008. 	29-1-2013	1-2-2013
<u>Klachtenregeling versie 10-12-2015</u> <u>Motivering:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Naamgeving externe commissie aangepast; ▪ Rol contactpersoon verruimd; ▪ Samenstelling benoemingscommissies gewijzigd; ▪ Rol bevoegd gezag verstevigd; ▪ Toegevoegd dat contactpersonen ook voor elkaars scholen kunnen optreden; ▪ Toegevoegd dat contact- en vertrouwenspersonen de bijeenkomsten bezoeken en de scholing volgen; ▪ De plaatsen waarop de regeling te vinden is zijn opgenomen (websites); ▪ Schema klachtenafhandeling opgenomen; ▪ Enkele redactionele wijzigingen. 	1-12-2015	10-12-2015

1 Aanhef

Het bevoegd gezag van Ozeo

gelet op de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs, de Wet op het Voortgezet Onderwijs en de Wet op de expertisecentra,

gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende, waar noodzakelijk, op de modelregeling klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs van de VBKO van maart 2008 gebaseerde regeling, vast.

2 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a school: een school c.q. nevenvestiging als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op het Voortgezet Onderwijs en de Wet op de Expertisecentra dan wel een dienst van Ozeo;
 - b commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
 - d klacht: uiting van onvrede over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde, dan wel het nalaten daarvan;
 - e contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g aangeklaagde: een (ex-)leerling, 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
 - h benoemingsadviescommissie:
 - h1 ten behoeve van het benoemen van de contactpersoon: een door de directeur ingestelde commissie die bestaat uit de directeur van de school, een lid aangewezen door de oudergeleding van de MR/DR en een lid aangewezen door de personeelsgeleding van de MR/DR. Wanneer er vanwege vacatures geen leden oudergeleding MR/DR zijn worden twee leden aangewezen door de personeelsgeleding;
 - h2 ten behoeve van het benoemen van de vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit de voorzitter van het college van bestuur, een lid aangewezen door de GMR PRO en een lid aangewezen door de GMR (V)SO/SBO;
 - i schoolleiding: de directeur in de zin van de Wet op het primair onderwijs, de WEC en de Wet op het voortgezet onderwijs, alsmede de locatieleider;
 - j bevoegd gezag: college van bestuur van Ozeo.

3 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1

De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die luistert naar de klacht van de klager en de klager adviseert ten aanzien van het oplossen van de klacht / de klachtenprocedure. De contactpersoon verwijst indien nodig door naar betrokkenen, de schoolleiding, naar het bevoegd gezag of naar de vertrouwenspersonen. De contactpersoon controleert en bewaakt of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon kan een bemiddelende rol spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. Benoeming, schorsing en ontslag vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (art.1, h1).
3. De contactpersoon wordt benoemd voor een termijn van 4 jaar. Deze periode kan verlengd worden.

Paragraaf 2

De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee voor alle scholen aangestelde onafhankelijke vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij alle klachten. De werkwijze van de vertrouwenspersoon is geregeld in de toelichting op dit artikel.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. Benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (art.1, h2). De commissie kan voorstellen de vertrouwenspersoon te schorsen dan wel te ontslaan.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien nodig wordt daarbij het bevoegd gezag betrokken. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager en/of aangeklaagde desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager en/of aangeklaagde, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

9. De vertrouwenspersoon brengt de andere vertrouwenspersoon op de hoogte van het feit, dat hij is benaderd in zijn functie als vertrouwenspersoon. Ook brengt hij het bevoegd gezag op de hoogte.
10. De vertrouwenspersonen worden benoemd voor een termijn van 4 jaar. Deze periode kan verlengd worden.

Paragraaf 3

De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie LKC Onderwijsgeschillen.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld in het Reglement LKC Onderwijsgeschillen.
3. De commissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a De (niet-) ontvankelijkheid van de klager;
 - b De (on-) gegrondheid van de klacht;
 - c Het nemen van maatregelen;
 - d Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Paragraaf 4

De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement LKC Onderwijsgeschillen: [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs \(LKC\) | Onderwijsgeschillen](#)

Paragraaf 5

Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 5 Beslissing op advies

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

3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

4 Slotbepalingen

Artikel 6 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling met het Reglement LKC Onderwijsgeschillen op elke school ter inzage. Daarnaast is deze regeling geplaatst op de website van Ozeo en op de websites van alle scholen en diensten ressorterend onder Ozeo.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 7 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraden geëvalueerd.

Artikel 8 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraden, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 9 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Ozeo'.
4. Deze regeling treedt in werking op 10-12-2015.

De regeling is vastgesteld bij bestuursbesluit op datum 10-12-2015.

5 Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder b

Het bevoegd gezag van Ozeo is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (voor gegevens, zie pag.14).

Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. 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. Bovendien is in artikel 5, tweede lid bepaald dat indienen van een klacht binnen een jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft moet hebben plaatsgevonden, dan wel vanaf de dag waarop de klager daarvan heeft kennis genomen. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld pedagogisch klimaat, begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie, geweld en pesten* worden verstaan: gedragingen en beslissingen -dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen- waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2

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 kan ook benaderd worden door een klager betrokken bij een andere school. De contactpersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden en te bemiddelen. De contactpersoon is aanwezig bij de door het bevoegd gezag geleide bijeenkomsten en volgt de gezamenlijke scholing.

Hij is voor de uitvoering van zijn taak verantwoording schuldig aan de directeur en aan het bevoegd gezag. Hij rapporteert twee keer per jaar aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. De benoemingsadviescommissie wordt op schoolniveau vastgesteld. Deze commissie doet een voordracht tot benoeming, schorsing of ontslag aan de directeur.

Artikel 2 tweede lid

De contactpersoon wordt uit zijn rol en niet uit zijn functie geschorst of ontslagen.

Artikel 3

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. 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 leiden. De vertrouwenspersoon kan, als de aard van de klacht dit toelaat en de klager dit wenst, een proces van bemiddeling adviseren. Lost bemiddeling niets op of komen klager en aangeklaagde (al dan niet bijgestaan door vertrouwenspersonen) er onderling op een andere wijze niet uit, dan is het aan de klager al dan niet de formele klachtenprocedure op te starten, waarbij de vertrouwenspersoon kan ondersteunen. Tijdens de klachtenprocedure heeft de vertrouwenspersoon de volgende taken:

- de klager/aangeklaagde ondersteunen in de klachtenprocedure,
- voorlichting geven over de klachtenprocedure,
- in overleg met de klager het contact met de school gaande houden,
- de klager/aangeklaagde begeleiden tijdens de hoorzitting.

De vertrouwenspersoon is aanwezig bij de door het bevoegd gezag geleide bijeenkomsten en volgt de gezamenlijke scholing.

Er zijn 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.

Artikel 3, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De benoemingsadviescommissie kan voorstellen, de benoemde vertrouwenspersonen te schorsen dan wel te ontslaan, indien er sprake is van schenden van de geheimhoudingsplicht, zelf betrokken zijn, niet gemeld hebben, niet meer beschikken over de geestelijke vermogens.

Artikel 3, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Indien voorgaande niet heeft geleid tot oplossing van de klacht, brengt de vertrouwenspersoon de klager in contact met het bevoegd gezag (college van bestuur).

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.

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.

Artikel 3, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie en geldt niet voor alle andere zaken waarbij sprake is van hoger belang.

Artikel 3, negende lid

De vertrouwenspersoon brengt het bevoegd gezag op de hoogte van een bij hem binnengekomen klacht.

Artikel 4

Het bevoegd gezag heeft aansluiting gezocht bij LKC Onderwijsgeschillen. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag.

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Zie voor de werkwijze van de Klachtencommissie LKC Onderwijsgeschillen [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs \(LKC\) \(onderwijsgeschillen.nl\)](http://LandelijkeKlachtencommissieOnderwijs(LKC)(onderwijsgeschillen.nl))

Artikel 5

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Artikel 6

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en op de website van de school, waaronder contactgegevens van de klachtencommissie, de vertrouwenspersonen en de contactpersonen. Deze regeling wordt ook geplaatst op de website van Ozeo en op de websites van de scholen. Op de website van Ozeo staat ook het overzicht van contactgegevens van alle contactpersonen van Ozeo.

Bijlage Klachtenregeling: Schema klachtenprocedure en adres klachtencommissie

N.b.: zie ook het schema op pag. 16. Op elk moment in de procedure mag de contact- of vertrouwenspersoon ingeschakeld worden als klankbord, adviseur of bemiddelaar.

Stap 1.

De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met degene tegen wie de klacht gericht is (de aangeklaagde). Eventueel kan de contactpersoon ingeschakeld worden.

De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

Stap 2.

De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met de schoolleiding. Eventueel kan de contactpersoon ingeschakeld worden. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.

Stap 3.

De klager gaat met zijn klacht in gesprek met de bestuurder van Ozeo. Eventueel kan de contact- of vertrouwenspersoon ingeschakeld worden. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 4.

Stap 4.

De klager kan, via de schoolleiding of de interne contactpersoon, een externe vertrouwenspersoon (laten) inschakelen om te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde.

De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 5.

Stap 5.

De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht indienen bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag (het bestuur) neemt de klacht in behandeling. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 6.

Stap 6.

De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. de (niet-) ontvankelijkheid van klager;
- b. de (on-) gegrondheid van de klacht;
- c. het nemen van maatregelen;
- d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. de klager
- b. de aangeklaagde
- c. klachtencommissie
- d. directie school
- e. onderwijsinspectie

Adres klachtencommissie:

LKC Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 – 280 95 90
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Schema klachtenafhandeling

Als leerling/ouder/verzorger/medewerker bent u altijd vrij om te kiezen met wie u een zorg/ probleem of klacht het eerst bespreekt. Dit schema kan helpen te bepalen welke route u kunt kiezen. Ongeacht of u een ouder, leerling, verzorger of medewerker bent en ongeacht de aard van uw zorg/klacht, de route die u heeft gekozen en de fase waarin de behandeling van uw klacht zich bevindt, kunt u altijd de contactpersonen of vertrouwenspersonen benaderen als klankbord, adviseur of bemiddelaar.

