



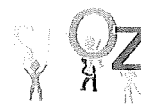
STICHTING PRIMAIR
ONDERWIJS ZUNDERT

KLACHTENREGELING

SPOZ
Molenstraat 170 A

4881GG Zundert
06 -21 71 25 50

bestuurskantoor@spoz.nl
www.spoz.nl



Inhoudsopgave

Blz.

1.	Inleiding	3
2.	Begripsbepaling	3
3.	Waarover kan een klacht worden ingediend?.....	3
4.	Bij wie kan een klacht worden ingediend?	3
5.	Interne vertrouwenspersoon	4
6.	Externe vertrouwenspersoon	4
6.1.	De profielschets van de externe vertrouwenspersoon:	4
6.2.	Rol externe vertrouwenspersoon.....	4
7.	Het indienen van een klacht	5
8.	Behandeling klacht intern.....	5
9.	Behandeling klacht extern	6
10.	Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs niet over?.....	6
11.	Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	7
12.	Informeren medezeggenschapsorgaan	7
13.	Vertrouwelijkheid	7
14.	Onderwijsinspectie	7
15.	Evaluatie	7
16.	Overige bepalingen	8
17.	Ondertekening.....	8



1. Inleiding

Bij SPOZ onderhouden we graag een goede leerkracht-ouder-kind relatie en staat eerlijke open communicatie voorop, maar het kan natuurlijk voorkomen dat ouders/wettelijke vertegenwoordigers (tezamen verder te noemen: ouders), medewerkers, vrijwilligers, directieleden of leden van het bevoegd gezag een klacht hebben. Vaak lukt het wel om hier samen uit te komen, maar voor de gevallen waarin dat niet lukt, heeft SPOZ een klachtenregeling opgesteld om ouders, leerlingen en medewerkers te garanderen dat er een goede afhandeling van een klacht plaatsvindt. Deze klachtenregeling is van toepassing voor iedere school van SPOZ.

In elke schoolgids van SPOZ staat informatie over de klachtenregeling.

2. Begripsbepaling

In deze regeling worden de volgende termen gebruikt:

- a. **beklaagde:** (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, tegen wie een klacht is ingediend;
- b. **bevoegd gezag:** Stichting Primair Onderwijs Zundert (SPOZ);
- c. **directie:** degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- d. **interne vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 5;
- e. **externe vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 6;
- f. **klacht:** klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de beklaagde.
- g. **klager:** een (ex-)leerling, een ouder/wettelijk vertegenwoordiger 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;
- h. **school:** een school vallende onder Stichting Primair Onderwijs Zundert;

3. Waarover kan een klacht worden ingediend?

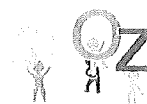
Klachten kunnen gaan over het gedrag of een beslissing, dan wel het nalaten van gedrag of het niet nemen van een beslissing door een leerkracht, de directie, de bestuurder of andere bij de school betrokken personen.

Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- optreden tegen leerling/ouders (straf, schorsing, verwijdering)
- veiligheid en welzijn (pesten, ongewenste intimiteiten)
- discriminatie
- schoolorganisatie (toelating, leerplicht, groepsindeling, bevordering)

4. Bij wie kan een klacht worden ingediend?

1. In eerste instantie kan een klager zich met een klacht wenden tot de betrokken persoon en/of de interne vertrouwenspersoon van de school.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan men zich wenden tot de directeur van de school, die het gesprek met de klager zal aangaan en trachten tot



- een oplossing te komen.
3. Mocht de klacht niet afdoende worden behandeld, dan kan de klager zich mondeling dan wel schriftelijk richten tot het bevoegd gezag van de SPOZ.
 4. Als na een gesprek met de school, directie of bestuur het probleem niet of onvoldoende is opgelost, dan is het mogelijk schriftelijk een officiële klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
 5. Extra: Als het niet mogelijk of wenselijk is de leerkracht, directeur of interne vertrouwenspersoon te benaderen met de klacht, kan de klager contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.
 6. Extra: Onderwijsinspectie.

5. Interne vertrouwenspersoon

1. Elke school heeft minimaal twee interne vertrouwenspersonen, bij voorkeur een man en een vrouw. Deze SPOZ-medewerker biedt een luisterend oor en kent de weg in de regelingen en procedures.
2. De interne vertrouwenspersoon wordt door de directeur van de school aangewezen (eigen medewerker).
3. De namen van de interne vertrouwenspersonen worden in de schoolgids van de betreffende school vermeld.
4. De interne vertrouwenspersoon kan bemiddelen of naar anderen binnen en buiten de school/organisatie verwijzen.

6. Externe vertrouwenspersoon

Als het niet mogelijk of wenselijk is de interne vertrouwenspersoon te benaderen met de betreffende klacht, beschikt SPOZ over een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Voor SPOZ kan daarvoor worden benaderd:

GGD West-Brabant	076-52 82 241	Voor ouders met vragen over pestgedrag, conflict tussen leerlingen, een conflict met leerkracht/leerling/ouders, ongewenst gedrag of seksueel getint gedrag
Kim van den Heuvel	06-24 24 52 97	Voor medewerkers en vrijwilligers van SPOZ

6.1. De profielschets van de externe vertrouwenspersoon:

- is onafhankelijk;
- kent de cultuur van de school en SPOZ;
- kan goed luisteren en is empathisch;
- is creatief en denkt in oplossingen;
- kan zich schriftelijk verwoorden.

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (deze bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag).

6.2. Rol externe vertrouwenspersoon

1. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling tussen partijen een oplossing kan worden bereikt. Eventueel met behulp van een externe mediator.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de



verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

3. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze anoniem ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
5. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

7. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de directeur, het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van beklaagde 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. dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag dan wel de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) anders beslist. Een uitzondering kan worden gemaakt als:
 - a. de klager pas na dat jaar bekend werd met de gebeurtenis;
 - b. de klager eerst geprobeerd heeft de klacht met de school of het bestuur op te lossen;
 - c. er andere bijzondere omstandigheden zijn waardoor de klager niet eerder een klacht in kon dienen.
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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

8. Behandeling klacht intern

1. Indien de klacht behandeld wordt door de directeur of, in een later stadium, door het bevoegd gezag van SPOZ, wordt er een dossier gevormd. In het dossier is tenminste opgenomen:
 - a. beschrijving van de klacht met de datum en het tijdstip van het voorval;
 - b. de namen van de beklaagde(n) en van de klager;
 - c. de verslagen van de gevoerde gesprekken. Deze verslagen worden door zowel klager als de directeur c.q. de bestuurder getekend.



2. Als klager zijn klacht indient bij de directeur of het bevoegd gezag, dan wordt aan klager en beklaagde gemeld welke stappen gezet worden om de klacht af te handelen.
3. Binnen zes weken na indienen van de klacht zal de directeur/het bevoegd gezag schriftelijk een uitspraak doen, daarbij zal door het bevoegd gezag ook gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
4. Nadat klager is gehoord door de directeur, en eventueel later door het bevoegd gezag, en de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen.
6. Het bevoegd gezag kan een klacht die bij haar wordt ingediend ter advisering aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) voorleggen. Als de indiener van de klacht daarmee instemt, neemt de commissie deze klacht in behandeling.
7. Bij een klacht betreffende (het vermoeden van) een seksueel misdrijf wordt conform de wet aangifte gedaan bij de politie.

9. Behandeling klacht extern

1. Als het bevoegd gezag niet tot een bevredigende oplossing komt voor klager, kan klager een schriftelijke klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, postbus 85191, 3508 AD Utrecht
Telefoonnummer: 030-2809590
Emailadres: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl
3. Als klager geen gebruik wenst te maken (of kan maken) van de interne procedure, kan hij ook een klacht rechtstreeks indienen bij de LKC. Echter, als LKC denkt dat de klacht snel op school- of bestuursniveau kan worden opgelost, kan zij de klacht weer doorsturen naar het bevoegd gezag.
4. Als besloten wordt de klacht via de formele procedure van de LKC af te handelen, wordt de klacht afgehandeld in drie stappen:
 1. Het voorbereidend onderzoek, waarbij beklaagden zich schriftelijk mogen verweren;
 2. De behandeling ter hoorzitting, waarbij partijen hun standpunten mondeling mogen toelichten;
 3. Vaststelling advies (oordeel en aanbevelingen), waarin zal worden betrokken of er voldoende is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

10. Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs niet over?

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) neemt niet alle mogelijke klachten in behandeling. Voor sommige geschillen kan men terecht bij een van de andere commissies zoals:

- de Geschillencommissie Passend Onderwijs en
- de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring sbo/(v)so.



De Geschillencommissie Passend Onderwijs is er voor geschillen met over:

1. de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte,
2. het ontwikkelingsperspectief van een leerling,
3. verwijdering van een leerling.

(Een verzoek moet binnen 6 weken worden ingediend na bekendmaking van de beslissing).

De Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring behandelt bezwaren tegen beslissingen van het samenwerkingsverband over de toelaatbaarheidsverklaring.

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) neemt ook geen klachten in behandeling van personeelsleden als die klachten vooral betrekking hebben op de rechtspositie van het personeelslid.

Voor meer informatie over de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs:
www.onderwijsgeschillen.nl

11. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) deelt het bevoegd gezag aan de klager, de beklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel gegrond vindt en of zij naar aanleiding van het 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 beklaagde en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

12. Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de betrokken medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Het bevoegd gezag dient de privacy van de klagers/beklaagden hierbij in acht te nemen.

13. 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 betrokkene niet meer onder werking van de klachtenregeling valt.

14. Onderwijsinspectie

De Inspectie van het Onderwijs wordt door het bevoegd gezag geïnformeerd over een klacht. De inspectie neemt zelf geen individuele klachten in behandeling, maar hoort het wel graag als er iets mis is. Op deze manier bouwt de inspectie dossier op en kan zij eventueel haar toezicht verscherpen.

15. Evaluatie

Deze Klachtenregeling wordt om de vier jaar geëvalueerd.

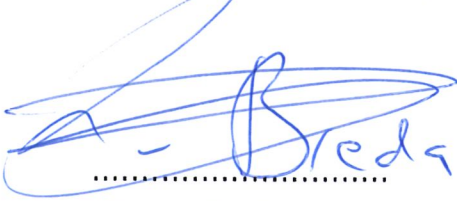
16. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling SPOZ".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2022.

17. Ondertekening

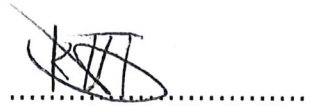
De regeling is na instemming van de GMR vastgesteld op 17-7-.....2022.

Stichting Primair Onderwijs in de gemeente Zundert



L.B. van Breda

Voorzitter College van Bestuur



K. van Tigchelhoven

Voorzitter GMR