

Klachtenregeling

Klachten en geschillen

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1	08-2024	BS +directeur	Eerste versie in opdracht cvb
2	09-2024	2 directeuren	Aanpassingen n.a.v. ervaringen interne klachtencommissie
3	12-11-2024	externe vertrouwenspersoon	Aanpassingen n.a.v.. rol externe vertrouwenspersoon

Planning

datum	Aan vergadering	Ter bespreking / advies / instemming / vaststelling
06-2024	CVB	Opdracht aanpassingen/update
13-11-2024	CVB	Vaststelling (onder voorbehoud van)
18-11-2024	Pleinair (staf en directeuren)	Ter bespreking
16-12-2024	RvT	Ter bespreking
15-01-2025	GMR	Ter instemming

Inhoud

1	Klachtenregeling Leerplein055	3
1.1	Begripsbepalingen.....	3
2	De interne contact vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de interne klachtencommissie.....	3
2.1	De interne contact vertrouwenspersoon	3
2.2	De interne (klachten)commissie.....	4
2.3	De externe vertrouwenspersoon	4
3	Behandeling van klachten	5
3.1	Algemene bepalingen.....	5
3.2	Behandeling door de interne klachtencommissie namens het college van bestuur.....	5
3.3	Behandeling klacht door de Landelijke Klachten Commissie	7
3.4	Behandeling geschil door de klachtencommissie Passend Onderwijs	8
3.5	Behandeling geschil door de Commissie van Beroep Funderend onderwijs	8
4	Slotbepalingen.....	9
5	Bijlagen	10
5.1	Toelichting op de te ondernemen stappen bij een klacht	10
5.2	Adressenlijst	10
5.3	Tekst voor de schoolgids	11

1 Klachtenregeling Leerplein055

Het college van bestuur, het bestuur van het openbaar primair onderwijs te Apeldoorn, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling openbaar primair onderwijs Apeldoorn vast.

1.1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: de scholen voor openbaar primair onderwijs, de school voor speciaal basisonderwijs (de Boemerang) en Praktijkschool Apeldoorn;
- b. klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 5;
- 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 college van bestuur 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: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. interne contact vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. interne klachtencommissie; de commissie als bedoeld in artikel 2A;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. 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 college van bestuur 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.

2 De interne contact vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de interne klachtencommissie

2.1 De interne contact vertrouwenspersoon

Artikel 1 Aanstelling en taak interne contact vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne contactvertrouwenspersoon (op school vaak vertrouwenspersoon genoemd) die de klager kan ondersteunen in het proces en indien aan de orde verwijst naar de klachtenregeling en de externe vertrouwenspersoon. Voor het stafbureau van Leerplein055 is dat de externe vertrouwenspersoon.
2. Het college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de interne contact vertrouwenspersoon.
3. De interne contact vertrouwenspersoon wordt jaarlijks in de gelegenheid gesteld een training te volgen.

2.2 De interne (klachten)commissie

Artikel 1 Aanstelling en taak interne klachtencommissie

1. Onder mandaat en verantwoordelijkheid van het college van bestuur functioneren twee functionarissen (te weten een adviseur onderwijs & kwaliteit en een adviseur personeel werkzaam bij het stafbureau van Leerplein055) als aanspreekpunt bij klachten hierna te noemen de interne klachtencommissie.
2. Het college van bestuur benoemt, schorst en ontheft de leden van de interne klachtencommissie van hun taak.
3. De interne klachtencommissie past hoor en wederhoor toe en gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. De interne klachtencommissie stelt de klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies en adviezen.
5. De interne klachtencommissie informeert het College van bestuur over de procedure, zowel inhoudelijk alsook procedureel.
6. Indien de interne klachtencommissie, na hoor en wederhoor, geen oplossing kan bieden wijst deze commissie de klager op de mogelijkheid gebruik te maken van de externe vertrouwenspersoon en de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie.

2.3 De externe vertrouwenspersoon

Artikel 1 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het college van bestuur beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het College van bestuur benoemt, schorst en zegt het contract met de externe vertrouwenspersoon op. De externe vertrouwenspersoon is niet een medewerker van Leerplein055.
3. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt en begeleidt de melder tijdens het proces. De externe vertrouwenspersoon gaat samen met de melder na welke mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het college van bestuur.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het college van bestuur.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet wanneer betrokkene zijn/haar taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van bestuur schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

3 Behandeling van klachten

3.1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Algemeen

1. Indien de klacht bij het college van bestuur wordt ingediend, verwijst het bestuur de klager naar de externe vertrouwenspersoon en/of de interne klachtencommissie (zie artikel 2A), tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
2. Het college van bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien het college van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld of als de aard van de klacht daarom vraagt.
4. Indien de klacht zich richt tot gedragingen of beslissingen of het nalaten daarvan door (leden van) het college van bestuur, wordt de klacht, met instemming van de klager, ter behandeling doorgestuurd naar de externe vertrouwenspersoon.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het college van bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het college van bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Het college van bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

3.2 Behandeling door de interne klachtencommissie namens het college van bestuur

Artikel 1 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij Leerplein055 via de bestuurssecretaris.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de bestuurssecretaris indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden gevraagd dat de klacht op schrift wordt gesteld - dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 1. de naam en het adres van de klager;
 2. de naam van de beklaagde en de naam van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 3. de dagtekening;
 4. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft
 5. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken
 6. Een ondertekening.
4. De klacht wordt aan het college van bestuur voorgelegd om de procedure te bepalen.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school gemeld door het college van bestuur of de interne klachtencommissie.
7. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet behandeld. Indien de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist, dan wordt dat gemeld aan het college van bestuur, die de afweging maakt (artikel 4, lid 1 en 2).

Artikel 2

Zodra het de interne klachtencommissie onder verantwoordelijkheid van het college van bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze paragraaf.

Artikel 3

- 1 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 2 Het college van bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 4

De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging of beslissing of het nalaten daarvan, waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5

Het college van bestuur en/of de interne klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging of beslissing dan wel het nalaten daarvan:

1. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die conform de bepalingen van deze regeling is behandeld
2. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
3. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
4. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Personeelsleden in dienst van Leerplein055 en het bevoegd gezag verstrekken op verzoek aan de interne klachtencommissie de gevraagde informatie die betrekking heeft op de klacht en nemen daarbij de vertrouwelijkheid in acht.

Artikel 7

1. De interne klachtencommissie, onder verantwoordelijkheid van het college van bestuur, stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard, geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 8

1. De interne klachtencommissie of het college van bestuur handelt de klacht zo snel mogelijk af maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De interne klachtencommissie, onder verantwoordelijkheid van het College van bestuur, kan de afhandeling met ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9

1. Het college van bestuur stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht (door de interne klachtencommissie) alsmede van de eventuele conclusies en/of maatregelen die het daaraan verbindt.
2. De beslissing tot het nemen van een maatregel als bedoeld in het eerste lid wordt door het college van bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het college van bestuur voorgenomen beslissing.
3. Het college van bestuur maakt daarbij melding van het feit dat vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij de Landelijke klachtencommissie of de geschillencommissie Passend onderwijs.
4. Indien de klager dit wenst deelt het college van bestuur de Landelijke klachtencommissie of de geschillencommissie Passend onderwijs mee dat het college van bestuur een klacht zelf heeft behandeld.

3.3 Behandeling klacht door de Landelijke Klachten Commissie

Artikel 1 Landelijke Klachten Commissie

Het college van bestuur is aangesloten bij de “Landelijke Klachten Commissie voor het openbaar primair en openbaar en algemeen bijzonder voortgezet onderwijs”.

Artikel 2 Indienen van een klacht

Indien een klacht bij de Landelijke Klachten Commissie wordt ingediend is hierop van toepassing de door de klachtencommissie vastgestelde procedure.

De klager kan op ieder gewenst moment in de procedure de klacht intrekken.

Artikel 3 Beslissing op advies Landelijke Klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie deelt het college van bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het college van bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het college van bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het college van bestuur voorgenomen beslissing.

3.4 Behandeling geschil door de klachtencommissie Passend Onderwijs

Artikel 1 Geschillencommissie Passend Onderwijs

Indien een geschil bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs wordt ingediend is hierop van toepassing de door de commissie vastgestelde procedure.

De klager kan op ieder gewenst moment in de procedure de klacht intrekken.

Artikel 2 Aard van het geschil

Een ouder kan een klacht indienen bij de geschillencommissie Passend Onderwijs wanneer hij/zij een geschil heeft met de school over:

1. (weigering van) toelating van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft;
2. de verwijdering van een leerling;
3. de vast- en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft.

Artikel 3 Beslissing op advies Geschillencommissie Passend Onderwijs

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Geschillencommissie Passend Onderwijs deelt het college van bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school wat zij doet met het advies.

3.5 Behandeling geschil door de Commissie van Beroep Funderend onderwijs

Artikel 1 Commissie van Beroep Funderend onderwijs

Indien een geschil bij de Commissie van Beroep Funderend onderwijs wordt ingediend door een werknemer van Leerplein055 is hierop van toepassing de door de commissie vastgestelde procedure.

De klager kan op ieder gewenst moment in de procedure de klacht intrekken.

Artikel 2 Aard van het geschil

Een werknemer uit het primair of voorgezet onderwijs kan beroep instellen bij de Commissie van Beroep Funderend onderwijs als het besluit van de werkgever gaat over een:

1. Disciplinaire maatregel;
2. Schorsing als ordemaatregel;
3. Directie of indirecte onthouding van promotie;
4. Overplaatsing in het kader van een bestuursbenoeming;
5. Eenmalige inhouding van periodieke verhoging of het onthouden van een periodieke verhoging op basis van het bekwaamheidsniveau;

Artikel 3

Binnen 6 werkweken ontvangen beide partijen de schriftelijke uitspraak van de commissie. Hierin staat het oordeel over het beroep en de onderbouwing van het oordeel. Dit is een bindende uitspraak.

4 Slotbepalingen

Artikel 17 Openbaarheid

1. Het college van bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het college van bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 18 Registratie en verslag

Het college van bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd verslag gemaakt van de behandelde klachten ter informatie van de GMR.

Artikel 19 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het college van bestuur geëvalueerd; hierbij worden betrokken de interne contactpersonen, de interne klachtencommissie, de externe vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Artikel 20 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 21 Relatieherstel

Zowel bij de interne- als de externe klachtenprocedure is er aandacht voor de mogelijk verstoorde relatie tussen klager en aangeklaagde. Het college van bestuur vraagt na afronding van de procedure aan de betrokkenen wat er nodig is om de relatie te herstellen.

Artikel 22 Overige bepalingen

- 1 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het college van bestuur.
- 2 De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- 3 Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Leerplein055, stichting voor openbaar primair en voortgezet (speciaal) onderwijs in Apeldoorn".
- 4 Deze klachtenregeling behoeft instemming van de GMR.

5 Bijlagen

5.1 Toelichting op de te ondernemen stappen bij een klacht

De klager kan over het probleem op elk gewenst moment contact opnemen met de interne contactpersoon binnen de school of de externe vertrouwenspersoon van Leerplein055 ter ondersteuning van de te ondernemen stappen bij het indienen van een klacht.

1. Een klager die een probleem op of met een school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daar tegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie van de school, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Als het probleem niet wordt opgelost kan een klacht schriftelijk worden ingediend via de bestuurssecretaris aan het college van bestuur van Leerplein055.
4. Het college van bestuur beoordeelt de procedure voor de klacht en schakelt de interne klachtencommissie van Leerplein055 in.
5. De interne klachtencommissie past hoor en wederhoor toe en gaat na of door bemiddeling een oplossing gezocht kan worden.
6. Daarna stelt de interne klachtencommissie, na overleg met het college van bestuur, de klager en de beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies en adviezen.
7. Indien de klacht naar de mening van de klager onvoldoende is afgehandeld na de eerste zet processtappen dan kan de klacht ingediend worden bij de Landelijke Klachten Commissie of de geschillencommissie Passend onderwijs.

5.2 Adressenlijst

Leerplein055, Stichting voor openbaar onderwijs Apeldoorn

Postbus 10098
7301GB Apeldoorn
055-5393750
2e Wormenseweg 80
7331VG Apeldoorn.
Email: info@leerplein055.nl
Website: www.leerplein055.nl

Externe vertrouwenspersoon

Zie de website van de school of de website van Leerplein055

Interne klachtencommissie

De door het college van bestuur aangewezen functionarissen zijn bereikbaar via het adres van Leerplein055.

Interne contactpersoon per school

Zie betreffende schoolgids/website van de school.

Landelijke geschillen commissie

www.onderwijsgeschillen.nl

Geschillencommissie Passend Onderwijs

www.onderwijsgeschillen.nl

Commissie van Beroep Funderend Onderwijs

www.onderwijsgeschillen.nl

5.3 Tekst voor de schoolgids

Klachten- en geschillenprocedure

Bij elke organisatie waar mensen samenwerken, kunnen er soms problemen ontstaan. Dit is heel normaal en vaak worden deze problemen snel en goed opgelost. Toch kan het voorkomen dat u (als ouder) een klacht heeft. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat uw zorgen serieus worden genomen. Daarom hebben wij een duidelijke klachtenprocedure opgesteld, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken. Leerplein055 beschikt over een klachtenregeling [Klachtenprocedure Leerplein055](#) voor klachten en geschillen en is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie.

Iedere school van Leerplein055 beschikt over een interne contactpersoon (op school vaak vertrouwenspersoon genoemd). De interne contactpersoon of vertrouwenspersoon is er voor leerlingen, ouders en leerkrachten. De interne contactpersoon kan u begeleiden in de procedure. Wie de interne contactpersoon is voor onze school vindt u op de website.

De school besteedt jaarlijks aandacht aan de rol van de contactpersoon zodat leerlingen weten bij wie ze binnen school terecht kunnen als ze met een probleem te maken hebben. Tweejaarlijks is er een netwerkbijeenkomst voor alle interne contactpersonen van onze scholen.

Daarnaast beschikt Leerplein055 over een externe vertrouwenspersoon. U kunt de externe vertrouwenspersoon benaderen om u te ondersteunen in de procedure. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt of dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Op de website van de school en op de website van Leerplein055 vindt u de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon.

Mocht u een klacht willen indienen dan is het aan te bevelen om stappen te zetten in de hieronder gegeven volgorde. Dan zijn alle partijen op het juiste moment betrokken en kan het snelst worden gewerkt naar een oplossing/ afhandeling van uw klacht.

1. De klacht bespreekt u in eerste instantie rechtstreeks met de leerkracht van uw kind.
2. Indien er na gesprekken geen oplossing is gevonden kunt u met uw klacht terecht bij de directeur van de school.
3. Het proces kan ondersteund worden door de interne contactpersoon (vertrouwenspersoon van de school) of door de externe contactpersoon klachtenregeling (externe vertrouwenspersoon).
4. Mocht er dan nog geen oplossing gevonden zijn en blijft de klacht bestaan, dan kunt u contact opnemen met de bestuurssecretaris van Leerplein055 via info@leerplein055.nl. De klacht wordt dan in behandeling genomen.

5. De interne klachtencommissie (onder verantwoordelijkheid van het bestuur) past hoor en wederhoor toe en gaat na of door bemiddeling een oplossing gezocht kan worden.
6. Indien uw klacht naar uw mening onvoldoende wordt afgehandeld kunt u de klacht uiteindelijk indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (of afhankelijk van de klacht of het geschil: de klachtencommissie Passend Onderwijs).