

## **Klachtenregeling OPON**

Het bevoegd gezag van het Openbaar Primair Onderwijs van de gemeente Noordenveld stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

### **Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen**

#### **Artikel 1 Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
- b. klachtencommissie: de externe commissie die de formeel ingediende klachten in behandeling neemt;
- c. klacht: een klacht betreft altijd de school en kan gaan over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, machtsmisbruik, ongewenst gedrag en (mis)communicatie;
- d. 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;
- e. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. contactpersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 3;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 4.

### **Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten: school/bestuur-interne klachtenprocedure**

#### **Artikel 2: School/bestuur-interne klachtafhandeling**

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet of het vertrouwen tussen de klager en aangeklaagde beschadigd is.
2. Als het contact tussen betrokkenen niet tot de gewenste oplossing leidt, is bemiddeling een mogelijke manier om een conflict tussen klager en aangeklaagde aan te pakken en hen te laten zoeken naar een oplossing.
3. Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem ter oplossing voorleggen aan de directie.
4. Als het probleem door de directie niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan het probleem voorgelegd worden aan het bevoegd gezag.
5. Als het probleem door het bevoegd gezag niet is opgelost of als de klager niet tevreden is over de aangedragen oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie en treedt de externe klachtafhandeling in werking zoals beschreven in artikel 6.
6. In alle fasen van de school- en bestuur-interne klachtafhandeling kan de klager het probleem bespreken met de contactpersoon van de school of het bestuur en gebruik maken van zijn advisering over de te volgen route om de klacht op te lossen.

#### **Artikel 3 Aanstelling en taken contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon. De contactpersoon is schoolmedewerker, maar heeft geen directietaken en bij voorkeur geen beleidstaken. Daarnaast is er binnen het schoolbestuur één contactpersoon.

2. De contactpersoon van de school/bestuur wordt door het bevoegd gezag voor onbepaalde of bepaalde duur benoemd. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Voor de werkzaamheden vanuit de functie van contactpersoon is alleen verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan de contactpersoon schorsen en ontslaan van deze taak.
3. De contactpersoon van de school/bestuur is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op.
4. De contactpersoon van de school/bestuur verkent de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
5. De contactpersoon van de school/bestuur informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt.
6. Als de klacht met de school geen relatie heeft, verwijst de contactpersoon van de school/bestuur de klager naar de juiste functionaris.
7. Afhankelijk van het soort klacht en de mogelijkheden van de klager wijst de contactpersoon de klager de weg naar door naar de aangeklaagde, schooldirectie of bevoegd gezag, contactpersoon van het bestuur, of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon.
8. De contactpersoon van de school/bestuur neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon van de school/bestuur is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als contactpersoon vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De contactpersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school/binnen het bestuur.
10. De contactpersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Op bestuursniveau beschikt het bevoegd gezag over tenminste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en maakt geen deel uit of heeft geen deel uitgemaakt van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag wijst de externe vertrouwenspersoon aan en sluit een schriftelijke overeenkomst af.
3. De externe vertrouwenspersoon kan eerste aanspreekpunt voor klachten zijn en de klager opvangen.
4. De externe vertrouwenspersoon staat naast de klager en staat voor de belangen van de klager.
5. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de externe vertrouwenspersoon de bemiddeling. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
7. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager in de klachtenprocedure.
8. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
9. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
10. De externe vertrouwenspersoon verstrekt gevraagd of ongevraagd advies indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met

alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Het bevoegd gezag**

1. De klager kan de klacht direct bij het bevoegd gezag indienen.
2. Het bevoegd gezag bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de externe vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. Het bevoegd gezag beziet welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken op de hoogte.
4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als geen oplossing geboden kan worden of de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en de externe klachtenprocedure wordt gestart.

### **Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten: schoolexterne klachtenprocedure**

#### **Artikel 6 De klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de externe klachtencommissie, Landelijke Klachtencommissie Onderwijs te Utrecht, voor alle scholen van het bevoegd gezag.
2. De externe klachtencommissie heeft een eigen reglement waarin de samenstelling, wijze van indienen van een klacht en de klachtafhandeling door de klachtencommissie is beschreven. Dit reglement is digitaal te raadplegen: [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs \(LKC\) | Onderwijsgeschillen](#).
3. Het reglement van de klachtencommissie is bindend.

### **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

#### **Artikel 7 Relatieherstel**

1. Zowel bij de schoolinterne als schoolexterne klachtenprocedure is er aandacht voor de mogelijk verstoorde relatie tussen klager en aangeklaagde. Het bevoegd gezag biedt, indien door betrokkenen gewenst, een passend traject voor relatieherstel aan.

#### **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 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling, inclusief het reglement van de klachtencommissie, op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende

bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 10 Evaluatie**

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

#### **Artikel 11 Wijziging van de regeling**

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de contactpersonen en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.

#### **Artikel 12 Overige bepalingen**

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