

Kwaliteitskaart Wijs! – ALG – Klachtenregeling

Kaart	Kwaliteitskaart Wijs! – ALG – Klachtenregeling
Eigenaar	Staffunctionaris Onderwijs & Kwaliteit
Versie	Vastgesteld: mei 2018 Na evaluatie opnieuw vastgesteld op 21 november 2022 Instemming GMR op: 20 april 2023

Inleiding

Het bevoegd gezag van Wijs!, gelet op de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, heeft de klachtenregeling zoals beschreven in dit document vastgesteld.

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1. School:** een school, die onder het bevoegd gezag staat van Wijs!, hierna te noemen het bevoegd gezag;
- 2. Klachtencommissie:** De Landelijke Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs;
- 3. Benoemingsadviescommissie:** de commissie als bedoeld in artikel 2 lid 4;
- 4. Contactpersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 2;
- 5. Externe vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
- 6. 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;
- 7. Klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- 8. Klachtroute:** route waarlangs een klacht bij voorkeur wordt afgewikkeld;
- 9. 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 van de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.
- 10. Bevoegd gezag:** Het College van Bestuur van Wijs!

Artikel 2: Contactpersoon

1. Er is voor iedere school één contactpersoon benoemd.
2. Om te voorkomen dat, in de ogen van de klager, er sprake zou kunnen zijn van mogelijke vermenging van belangen en verantwoordelijkheden, is het niet gewenst een lid van het management (directeur/schoolleider) te benoemen tot contactpersoon.
3. De contactpersoon brengt één keer per jaar (mondeling of schriftelijk) anoniem, niet herleidbaar, verslag uit aan de directeur.
4. Het bevoegd gezag gaat over het aangaan en/of beëindigen van het contract met de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op schriftelijke voordracht van de benoemingsadviescommissie bestaande uit het Management Team van de scholen.
5. De voordracht van de benoemingsadviescommissie is gebaseerd op een taakomschrijving voor de contactpersoon, zoals deze is opgenomen in lid 7.
6. De contactpersoon heeft de volgende taken:
 - a. fungeren als aanspreekpunt bij klachten;
 - b. bekendheid geven aan zijn taken en functie als contactpersoon binnen de school;
 - c. verstrekken van informatie en over de klachtenregeling in het bijzonder en over de mogelijkheden tot het oplossen



van een klacht binnen de school door middel van de afgesproken klachtroutes;
d. desgewenst doorverwijzen van de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

7. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij/zij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid verneemt, tenzij zwaarwegende belangen zoals opgenomen in de meldcode zich daartegen verzetten. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

Artikel 3: Externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon.

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op schriftelijke voordracht van het bestuur en de voorzitter van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing voor een klacht kan worden bereikt. Hij gaat na of een gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht.

4. Desgewenst begeleidt de externe vertrouwenspersoon de klager bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij een juridische klacht met het doen van aangifte bij politie en/of justitie.

5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag.

8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid verneemt, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks (per kalenderjaar) aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Jaarlijks wordt hierover in januari/februari een gesprek gevoerd. Hiervan wordt een terugkoppeling opgenomen in het bestuurlijke jaarverslag. Aan de hand van dit verslag wordt jaarlijks een gesprek gevoerd met het bevoegd gezag.

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. Indien een klacht niet op genoegzame wijze binnen de wegen in een school kan worden afgedaan, zie stroomdiagram, dient de klager de klacht in bij:

2. het bevoegd gezag; of

3. de klachtencommissie.

4. Indien de klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend, geldt het bij de klachtencommissie geldende reglement met betrekking tot de behandeling van de klacht.

5. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

6. Het bevoegd gezag kan besluiten een klacht zelf af te handelen. Het bevoegd gezag meldt, op verzoek van de klager, een dergelijke afhandeling aan de klachtencommissie

7. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan (bv (G)MR, OR, enz), of persoon dan de in het eerste lid genoemde organen, dan verwijst de ontvanger de klager terstond door naar de klachtenprocedure van de school.

8. De klacht dient binnen één jaar na de (nagelaten) gedraging of (nagelaten) beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.

9. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorzieningen treffen.

10. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mede dat een klacht is ingediend en de aard van de klacht.

11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 5: Inhoud van de klacht



1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend, of via mail.
2. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. De klager ontvangt binnen tien dagen een ontvangstbevestiging.
3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5 lid 1 een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
4. De klacht bevat tenminste:
 - a. de volledige naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een onderbouwde omschrijving van de klacht.
5. Indien door de klager niet is voldaan aan het gestelde in lid 4 van dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 4 van dit artikel dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 6: Hoorzitting

1. Indien het bevoegd gezag heeft besloten de klacht zelf af te handelen, wordt de klacht behandeld in een hoorzitting.
2. Van het besluit als bedoeld in lid 1 van dit artikel worden de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Het bevoegd gezag bepaalt plaats en tijd van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde in een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vijf weken na ontvangst van de klacht.
4. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
5. Het bevoegd gezag kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de externe vertrouwenspersoon op de hoorzitting aanwezig is.
6. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
7. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
8. Het verslag wordt binnen een week na de hoorzitting ter informatie toegezonden aan de partijen die ter zitting aanwezig of vertegenwoordigd waren.
9. Het verslag wordt door de klager of aangeklaagde, voor akkoord of gezien getekend en vastgesteld en ondertekend door het bevoegd gezag.

Artikel 7: Besluit

1. Het bevoegd gezag beraadslaagt achter gesloten deuren.
2. Binnen vier weken nadat een hoorzitting als bedoeld in Artikel 6 heeft plaatsgevonden, geeft het bevoegd gezag een schriftelijk gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. In dit besluit geeft het bevoegd gezag tevens aan of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Het besluit wordt toegezonden aan de klager en de aangeklaagde. Het bevoegd gezag kan bepalen dat het besluit ook aan de externe vertrouwenspersoon en/of de directeur van de betreffende school wordt toegezonden.
3. De in het tweede lid bedoelde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
4. Het besluit als bedoeld in lid 2 van dit artikel wordt door het bevoegd gezag niet genomen voordat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen het door het bevoegd gezag voorgenomen besluit.

Artikel 8: Openbaarheid

Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. Uitwerking hiervan in artikel 12.



Artikel 9: Evaluatie

De gewijzigde klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door een commissie waarin het College van Bestuur, directeuren, contactpersonen, externe vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad zijn vertegenwoordigd.

Artikel 10: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd, na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Artikel 11: 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 Wijs!".
4. Deze gewijzigde regeling treedt in werking op juni 2018 en is opnieuw vastgesteld na evaluatie in 2022.

Artikel 12: Communicatie en adressen

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. In de schoolgids en op de website van elke school is de naam van en de wijze van contact leggen met de contactpersoon opgenomen.
3. Wijs! publiceert deze regeling integraal op haar website (www.wijs-utrecht.nl) onder de knop klachtenregeling.
4. Elke school publiceert deze regeling integraal op haar website, onder de knop klachtenregeling.

Bijlage A: Klachtroutes in stroomdiagram

De meest gebruikelijke route is hieronder aangegeven, maar de klager beslist over de te volgen route en wie hij/zij aanspreekt. Vaak zullen contactpersonen van de scholen in een vroeg stadium worden aangesproken als wegwijzer. De klager moet zich wel realiseren dat er voor personeelsleden meldplicht is en voor het bevoegd gezag de aangifte ligt na contact met de vertrouwensinspecteur.

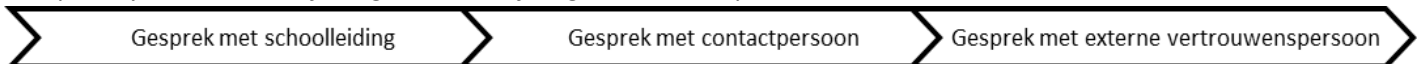
Klacht van onderwijskundige aard

o.a.: methode, aanpassing programma, toetsing, beoordeling



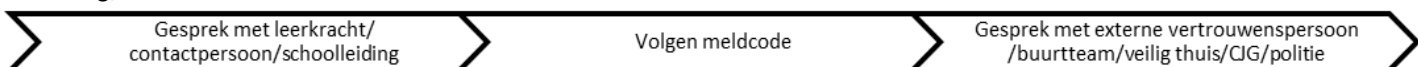
Klacht van schoolorganisatorische aard

o.a.: privacy, vakanties, vrije dagen, ouderbijdrage, schoolkamp



Klacht over ongewenst gedrag (anderen dan personeel)

o.a.: seksueel misdrijf of intimidatie, fysiek of psychisch geweld, discriminatie, racisme, pesten, seksspel leerlingen onderling, machtsmisbruik



Indien geen bevredigend resultaat:

De klager kan naar bestuur. De klager is vrij om de Landelijke Geschillencommissie of de externe contactpersoon te benaderen, los van de aangegeven route. Voor adressen en contactpersonen: zie bijlage C, deze wordt separaat op de site opgenomen onder de titel 'Contactadressen bij klachten'.

Let op! In geval van klacht over ongewenst gedrag:

- meldplicht voor ieder personeelslid bij vermoeden van seksueel misdrijf naar kind/minderjarige.
- aangifteplicht voor bevoegd gezag bij redelijk vermoeden, na contact met de vertrouwensinspecteur, zie stroomdiagram meldcode.

Zie ook: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>

Bijlage B: Klachtafhandeling, toelichting voor ouders

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders of leerlingen het niet mee eens zijn. U kunt dan een klacht



indienen bij de klachtencommissie. Een klacht kan gaan over een leerkracht of iemand anders die aan de school is verbonden, zoals de conciërge, hulpouders bij het overblijven, de schoolleiding of het schoolbestuur. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Een nadeel is dat de procedure lang duurt en veel van alle betrokkenen vraagt. Vaak is de verhouding tussen school en ouders daarna verstoord. Meestal is het mogelijk het indienen van een klacht te voorkomen door in eerder stadium met de school in gesprek te gaan en een oplossing te zoeken. Hieronder vindt u informatie over de manier waarop u zo'n gesprek met school kunt voeren, maar ook over het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Als er sprake is van een strafbaar feit (zoals seksueel misbruik), kunt u daarvan aangifte doen bij de politie, zodat er een rechtszaak kan volgen. De rechter zal in dat geval beoordelen of de dader moet worden bestraft. U kunt over een strafbaar feit ook een klacht indienen bij de klachtencommissie, maar die kan een dader geen straf opleggen. De school is bij sommige delicten, zoals seksueel geweld tegen minderjarigen, verplicht aangifte te doen. De contact- of vertrouwenspersoon van de school kan u adviseren welke stappen u kunt ondernemen. Een school kan een interne of externe vertrouwenspersoon hebben. Bij beiden kunt u vertrouwelijk uw verhaal kwijt. Als u wilt, kan de vertrouwenspersoon ook bemiddelen bij een conflict. Mocht u besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dan kan de vertrouwenspersoon u daarbij helpen. Hieronder worden zeven adviezen en vervolgens belangrijke begrippen nader toegelicht.

- 1. Grijp snel in:** hoe sneller u handelt, hoe beter. Doel hiervan is te voorkomen dat de situatie onuitgesproken blijft en verergert. Bedenk ook dat ouders vaak eerder dan de school in de gaten hebben dat er iets aan de hand is. Leerkrachten hebben veel leerlingen in de klas en kunnen niet altijd alles overzien.
- 2. Spreek de juiste persoon aan:** bespreek uw probleem eerst met de leerkracht om wie het gaat of met de leerkracht van uw kind. Als dat niets oplost, kunt u naar de directie stappen en vervolgens naar het schoolbestuur.
- 3. Neem de tijd:** voer een gesprek over een probleem niet even tussendoor of telefonisch, maar maak een afspraak en zorg dat u voldoende tijd heeft uw standpunt toe te lichten. Realiseert u zich wel dat de leerkracht ook andere dingen moet doen en dat het gesprek misschien pas over een paar dagen kan plaatsvinden.
- 4. Wees duidelijk:** beperk u tot de belangrijkste punten. Probeer niet te emotioneel te worden en leg rustig uit wat uw probleem is. Als u dat lastig vindt, kunt u al voor het gesprek uw standpunten op papier zetten. U kunt ook een familielid of vriend meenemen. Meld dat wel van tevoren.
- 5. Bedenk een oplossing:** het is handig als u al voor het gesprek manieren bedenkt hoe het probleem kan worden opgelost. Dat betekent niet dat u de suggesties van de ander moet afwijzen. U moet een oplossing vinden waar u beiden achter staat.
- 6. Leg afspraken vast:** als na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken worden vastgelegd, kan er geen twijfel over ontstaan. Het ligt voor de hand dat de school dit verslag maakt en dat beide partijen het ondertekenen. U kunt ook voor uzelf van elk gesprek een kort verslag maken. Zo'n verslag kan handig zijn als u een klacht bij de klachtencommissie wilt indienen.
- 7. Ga naar een contact- of vertrouwenspersoon:** als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen, kunt u altijd terecht bij de contactpersoon die de scholen hebben. Hij of zij is verbonden aan school en kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon van de school.

De klachtenregeling: Elke school moet een klachtenregeling hebben, waarin staat hoe de school omgaat met klachten. Deze moet in de schoolgids worden beschreven. De school moet u de klachtenregeling ter inzage geven als u daar om vraagt.

Contact- en vertrouwenspersoon: De contactpersoon kan u meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij of zij bespreekt de klacht niet inhoudelijk met u. Dat laatste doet de vertrouwenspersoon wel. Hij of zij zal als u dat wilt proberen een probleem eerst binnen de school op te lossen. De vertrouwenspersoon kan u ook helpen bij het indienen van een klacht, bijvoorbeeld bij het schrijven van de klacht of tijdens de zitting. U kunt zich tijdens de zitting laten bijstaan door een familielid of bekende, maar ook door een jurist of een andere deskundige.

Klacht opstellen: Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Daarbij moet u zo duidelijk mogelijk omschrijven wat uw klacht is en om wie het gaat. Vaak zal het gaan om klachten tegen meerdere personen. Stel dat u met de leerkracht van uw kind hebt gepraat, omdat uw kind wordt gepest terwijl hij niet ingrijpt. U verwijt de leerkracht dan dat hij geen actie wil ondernemen. Daarnaast verwijt u de schoolleiding en het bestuur dat ze onvoldoende aandacht geven aan



het tegengaan van pesten. Als het mogelijk is, moet u uw klacht onderbouwen met verslagen van gesprekken of getuigenverklaringen.

Geschillencommissie: Elke school is aangesloten bij een geschillencommissie. De commissie beslist eerst of uw klacht in behandeling wordt genomen. Als u bijvoorbeeld een andere procedure had moeten volgen, gebeurt dat niet.

Uitspraak: Als de geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, zal eerst een schriftelijk antwoord worden gevraagd aan degene over wie de klacht gaat. Dat zogeheten verweer krijgt u als klager ook te lezen. Als de commissie voldoende informatie heeft, volgt een hoorzitting. De klager en de verweerder mogen dan hun verhaal toelichten. Na afloop beslist de commissie of de klacht wel of niet gegrond is. De commissie kan ook een advies geven aan het schoolbestuur, waarin bijvoorbeeld staat welke maatregelen het bestuur kan nemen. Het bestuur mag dat naast zich neerleggen, al gebeurt dat meestal niet. De school moet de MR en de inspectie laten weten wat er met de uitspraak en advies wordt gedaan. De klager krijgt de uitspraak en het advies ook te lezen. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. Het is aan te raden met alle betrokkenen nog een afsluitend gesprek op school te voeren nadat de commissie een uitspraak heeft gedaan. Dat maakt het makkelijker om weer samen verder te gaan. U bent het er niet mee eens. Er is geen mogelijkheid voor beroep bij de geschillencommissie. U kunt ook geen bezwaar maken tegen de manier waarop het schoolbestuur omgaat met het advies van de commissie. Als u vindt dat de school te weinig doet met de uitspraak en eventuele aanbevelingen, kunt u opnieuw een klacht indienen. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de commissie, dan kunt u een rechtszaak beginnen tegen het schoolbestuur.

Bijlage C: Contactadressen (bijgewerkt september 2024)

Contactpersoon	Gegevens
Contactpersoon Het Veldhuis	Petra Bos - van Bart icp.veldhuis@wijs-utrecht.nl 030-6666601
Contactpersoon Blink	Maaïke Schenk icp.blink@wijs-utrecht.nl 030-6668052
Contactpersoon Willibrordschool	Sophia Naumann Joram Goedendorp icp.willibrord@wijs-utrecht.nl 030-6771618
Contactpersoon De Fonkeling	Laura Smudde icp.fonkeling@wijs-utrecht.nl 030-2027600
Contactpersoon Sint Bonifatiuschool	Sophia Naumann icp.willibrord@wijs-utrecht.nl 030-6771403
Contactpersoon Drie Koningen	Marije Vuylsteke en Debbie Peek icp.driekoningen@wijs-utrecht.nl 030-6662489
Bevoegd gezag (artikel 1, lid 10)	Voorzitter College van Bestuur bestuur@wijs-utrecht.nl
Externe vertrouwenscontactpersoon	Joop Hoogendoorn ext.vertr.persoon@gmail.com 06-43032083
Landelijke Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs	Postbus 394 3440 AJ Woerden Telefonisch bereikbaar: maandag tot en met vrijdag van 10.00-12.30 uur en van 13.30 tot 16.00 uur T: (070) 386 16 97 F: (070) 302 08 36



	E: info@gcbo.nl W: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/
Vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs	T: 0900 111 3 111 W: https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs/vertrouwensinspecteur-onderwijs

