

## 12.34 KLACHTENREGELING

Alle scholen ressorterend onder het bestuur van de stichting SKOPOS werken met dezelfde klachtenregeling. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, ongewenste intimiteiten, discriminerend gedrag, agressie, geweld, pesten. Bij een klacht is er binnen SKOPOS een tweedeling gemaakt wat betreft de inhoud en het vervolg van de klacht.

1. Seksuele intimidatie en machtsmisbruik .

2. Alle overige klachten

### BEGRIJSBEPALINGEN:

1. **Klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen of het nalaten van gedragingen en niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
2. **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 deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
3. **Aangeklaagde:** 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 deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
4. **Interne contactpersonen:** leerkrachten op de school die daartoe zijn voorgedragen door het team/ de directie. Voor onze school zijn dit: Mireille Louwers, Susan van Weert, Claudia v.d. Sangen, José Vermeer  
Afhankelijk van geval zijn de mogelijke taken:
  - Aanhoren van de klacht
  - Suggesties doen bijv. in gesprek gaan.
  - Klacht op schrift stellen en laten ondertekenen
  - Informatie geven over verloop klachtenprocedure.
  - Een contactpersoon is geen bemiddelaar!

## 5. Externe vertrouwenspersonen:

Benoemd door het bestuur: zij behandelen alle klachten m.u.v. klachten op het gebied van seksuele intimidatie en machtsmisbruik.

Taken:

- Bemiddeling
- Begeleiding van klager desgewenst bij procedure
- Desgewenst bijstand verlenen bij doen van aangifte
- Doorverwijzen naar instanties opvang en nazorg
- Gevraagd en ongevraagd advies geven aan bevoegd gezag
- Geheimhoudingsplicht

## 6. Vertrouwenspersonen in dienst van GGD - Hart van Brabant:

Zij behandelen alle klachten op het gebied van seksuele intimidatie en machtsmisbruik. Meldpunt klachten:

GGD Hart voor Brabant: Coördinator Preventie Machtsmisbruik, Mevr. N.Breedijk  
Tel: 073-6404090

## 7. Vertrouwensinspecteur:

Bij de onderwijsinspectie werken vertrouwensinspecteurs bij wie u terecht kunt voor het melden van klachten over gebeurtenissen in het onderwijs op het gebied van: seksuele intimidatie en seksueel misbruik / lichamelijk geweld / grove pesterijen. Deze zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900 – 111 3 111

## 8. Klachtencommissie:

Alle bijzondere scholen zijn aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie van de VBKO

Adres: Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs, Postbus 82324 2508 EH Den Haag.

Het secretariaat is tot 12.30 uur telefonisch bereikbaar: 070 – 3925508

Email: [info@geschillencies-klachtencies.nl](mailto:info@geschillencies-klachtencies.nl)  
website: <http://www.geschillencies-klachtencies.nl/>

OBS De Kring is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs  
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht Telefoon 030-2809590

E-mail [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl) Website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

## **HOE TE HANDELEN ALS EEN OUDER/VERZORGER EEN KLACHT HEEFT?**

### **A. INTERNE KLACHTENREGELING (SCHOOL)**

Ondanks het feit, dat een team de belangen van een kind zo goed mogelijk probeert te behartigen, is het mogelijk dat ouders/verzorgers met onduidelijkheden of met minder plezierige ervaringen betreffende de dagelijkse gang van zaken op school zitten en deze graag willen bespreken.

De juiste weg is dat ouders/ verzorgers zich met vragen en/ of klachten rechtstreeks tot de leerkracht of de directie wenden. Anonieme klachten worden nimmer in behandeling genomen.

1. In principe nemen de ouders/verzorgers in eerste instantie contact op met de groepsleerkracht van het kind. Vragen/ problemen/klachten worden voorgelegd en er worden afspraken gemaakt hoe een en ander zal worden opgelost. Puntsgewijs worden de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd.
2. Wanneer ouders/verzorgers vinden dat zij onvoldoende gehoor vinden bij de groepsleerkracht of wanneer eerder gemaakte afspraken niet of onvoldoende worden nagekomen, kan men zich wenden tot de directeur. De ouders/verzorgers leggen de vragen/problemen/klachten voor en maken afspraken over hoe een en ander zal worden opgelost. Puntsgewijs worden de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd.
3. Wanneer ouders/verzorgers naar hun mening onvoldoende gehoor vinden bij de directeur of eerder gemaakte afspraken niet of onvoldoende worden nagekomen, of de klacht zodanig ernstig van aard of zwaarte is dat de ouders/ verzorgers de stappen 1 en/of 2 niet willen/kunnen doorlopen, kunnen de ouders/verzorgers zich wenden tot de interne contactpersoon van de school. Hiermee treedt de interne klachtenregeling in werking.

De externe klachtenregeling treedt dus in werking als er geen oplossing via de interne klachtenprocedure van de school wordt gevonden.

### **B. EXTERNE KLACHTENREGELING**

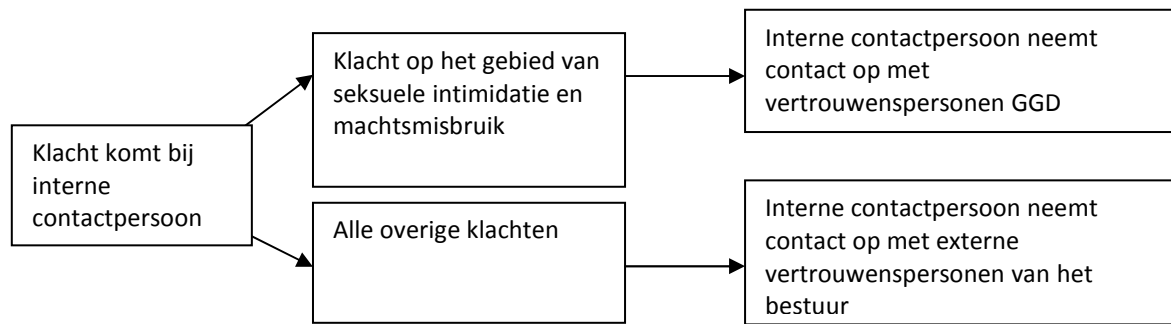
1. De klager legt zijn klacht voor aan de contactpersoon van de school. Hierbij is artikel 9, lid 1, 2 en 3 van de klachtenregeling van toepassing.
2.
  - 2a. De contactpersoon maakt, indien de stappen 1 en 2 van de interne klachtenregeling niet zijn doorlopen, samen met de klager de afweging of het zinvol is dit alsnog te doen

**of**

- 2b.
    - Indien het een klacht betreft op het gebied van seksuele intimidatie en machtsmisbruik neemt de contactpersoon contact op met het bevoegd gezag( algemeen directeur en/of directeur) en de vertrouwenspersonen van de GGD.
    - Indien het een klacht betreft, anders dan op het gebied van seksuele intimidatie en machtsmisbruik neemt de contactpersoon contact op met de externe vertrouwenspersonen van het bestuur.
- Dhr. P. Creemers 073-5493547  
Mevr. K. van Boxtel 073-5477513  
Mevr. W. Vervoort 073-5478903
3. De klager kan zich, indien hij niet akkoord gaat met stap 2a of stap 2b, rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersonen of de algemeen directeur of de klachtencommissie.
  4. De vertrouwenspersoon is verplicht de klacht te onderzoeken en hij/zij
    - a. gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
    - b. gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht
    - c. begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

---

## PROCEDURE EXTERNE KLACHTENREGELING in het kort



De totale klachtenregeling is op school verkrijgbaar en in te zien.

1. Klager meldt klacht bij interne contactpersoon van de school.
2. De contactpersoon hoort de klacht aan.
3. Bij een klacht over seksuele intimidatie en machtsmisbruik neemt de contactpersoon onmiddellijk contact op met de vertrouwenspersoon van de GGD, tel. 6404090
4. Bij overige klachten hoort de contactpersoon de klacht aan, geeft informatie over verloop klachtenprocedure en neemt contact op met de vertrouwenspersonen van het bestuur.

**Jaarverslag Klachtenregeling:** Het bestuur doet jaarlijks verslag van de uitvoering van de klachtenregeling en resultaten in een jaarverslag.