



Stichting Katholiek Onderwijs Losser Overdinkel

Klachtenregeling

Status

Besproken in het DB: 07-01-2025 en 21-01-2025

Instemming GMR: 03-02-2025

Vaststelling bestuur: 13-02-2025

SKOLO-Klachtenregeling

Algemene toelichting

In het primair onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. SKOLO hanteert voor deze klachtenregeling de modelklachtenregeling van Verus.

Binnen onze organisatie werken we vanuit onderstaande kernwaarden als richtsnoer voor integer handelen en de interne en externe omgangsvormen:

- Openheid

Openheid houdt in dat de medewerkers en het bestuur zich openstellen voor andermans meningen en voor nieuwe ervaringen. Zij geven openheid van zaken. Zij zijn transparant en stellen zich toegankelijk op voor anderen.

- Betrouwbaarheid

Medewerkers en het bestuur zijn eerlijk, komen hun afspraken na en moeten op elkaar kunnen rekenen. Kennis en informatie waarover zij op grond van hun positie en functie beschikken, gebruiken zij uitsluitend voor het doel waarvoor die kennis en informatie is verworven of verstrekt.

- Respect

Medewerkers en het bestuur laten alle betrokkenen bij de organisatie in hun waarde. Zij respecteren de overtuigingen, meningen en handswijzen van die anderen voor zover die derden geen schade berokkenen.

- Professioneel

Medewerkers en het bestuur verrichten hun werkzaamheden bewust, verantwoord en met de benodigde bekwaamheid in overeenstemming met het professioneel statuut.

Indien er klachten zijn, zullen deze in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding zoveel mogelijk worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School of instelling: een school vallende onder SKOLO;
2. Bevoegd gezag: SKOLO;
3. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. Klachtencommissie: SKOLO is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (zie de commissie als bedoeld in artikel 8);
5. 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 anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. Schoolcontactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. Externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Klachtroute

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.

4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag, de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 of de onderwijsinspectie.
5. De klager kan bij strafbare feiten aangifte doen bij de politie.
6. De klager kan gedurende het hele proces een beroep doen op de schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 3: Benoeming en taken van de schoolcontactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een schoolcontactpersoon.
2. De schoolcontactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
3. De schoolcontactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn/ haar taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorganen ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een groot en reëel gevaar voor een of meerdere mensen die betrokken zijn bij SKOLO.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden.

De externe vertrouwenspersoon van SKOLO is:

Anne Overbeek
Postadres: Lobbenslaghorst 8, 7531 MB Enschede
Bezoekadres: Jan Tinbergenstraat 240, 7559 ST Hengelo
info@burooverbeek.nl
06 30642568
www.burooverbeek.nl

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de schoolwebsites en de SKOLO-website.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie;
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;

- b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling 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. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
 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 klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

SKOLO is aangesloten bij:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht,
030 - 280 95 90,
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

De klachtencommissie is voor alle scholen. Zij onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: 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 de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de schoolcontactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling SKOLO'.
3. Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het SKOLO-bestuur.

Inspectie van het onderwijs

Kantoor Zwolle

Postbus 10048

8000 GA ZWOLLE

☎ 038-4257820

Landelijk nummer:

☎ 088-6696060

✉ pozvolle@owinsp.nl

🌐 <https://onderwijsinspectie.nl>

Klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld:
meldpunt vertrouwensinspecteurs

☎ 0900-1113111