

Klachtenregeling

Naam	Stichting Ultiem
Van	Beleidsmedewerker Onderwijs en Kwaliteit
Aan	Alle betrokkenen
Datum	09-03-2021
Betreft	Klachtenregeling
Document	ULTIEM 29104 - Rev. 1.1 09-03-2021
Bron	Kennisnet





Inhoudsopgave

Klachtenregeling

0. Document geschiedenis.....	3
0.1. Revisies	3
0.2. Goedkeuring/Instemming	3
1. Begripsbepaling	4
2. Voorfase klachtindiening.....	4
2.1 De klager/klacht	4
2.2 Interne vertrouwenspersoon	5
2.3 Externe vertrouwenspersoon.....	5
3. Formele klachtenprocedure	5
3.1 Gegevens	5
3.2 Het indienen van een klacht.....	5
3.3 Informatieverstrekking aan de LKC	6
3.4 Beslissing op advies	6
3.5 Informeren medezeggenschapsorgaan.....	7
3.6 Vertrouwelijkheid.....	7
4. Afsluitend	7
Bijlage 1	8



0. Document geschiedenis

0.1. Revisies

Onderstaande tabel beschrijft de geschiedenis van dit document

Versie	Datum	Toelichting
1.0	14.02-2019	
1.1	09-03-2021	Huisstijl Ultiem, update contactpersonen scholen
1.2	19-08-2021	Terminologie aangepast aan sociaal veiligheidsplan

0.2. Goedkeuring/Instemming

Dit beleid is goedgekeurd door de onderstaande personen:

Naam	Functie	Versie	Datum
Directieoverleg		1.0	14-02-2019
M.H.W. Bakker	Bestuurder	1.0	14-02-2019
GMR/instemming		1.0	12-02-2019
Directieoverleg			
M.H.W. Bakker	Bestuurder		
GMR/instemming			



Het bevoegd gezag van Stichting Ultiem, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast:

1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) School: Een school vallende onder Stichting Ultiem.
- b) Bevoegd gezag: Commissie van Bestuur Stichting Ultiem.
- c) Klachtencommissie: Landelijke Klachten Commissie (LKC).
- d) Klager: Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan.
- e) Verweerder: (Een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend. Dit betekent dat er alleen een klacht kan worden ingediend over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn.
- f) Klacht: Klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.
- g) Interne vertrouwenspersoon is een laagdrempelig persoon die werkzaam is binnen de school en fungeert als aanspreekpunt bij allerlei klachten die betrekking hebben op de schoolsituatie.
- h) Externe vertrouwenspersoon is een onafhankelijke, externe persoon die geen (werk)relatie met Stichting Ultiem heeft.

2. Voorfase klachtindiening

2.1 De klager/klacht

Er zijn verschillende soorten klachten die ruwweg in twee categorieën in te delen zijn:

- a) Onderwijsinhoudelijke klachten die betrekking hebben op de inhoud en inrichting van het onderwijs, de organisatie, de zorgstructuur (passend onderwijs) en andere zaken die het onderwijsaanbod aangaan (organisatorisch, didactisch, pedagogisch).
- b) Klachten over machtsmisbruik, ongewenst gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, racisme en agressie/geweld, waarbij beide partijen gerelateerd zijn aan school.

Bij klachten als beschreven onder a) heeft het de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die volgens klager het probleem (heeft) veroorzaakt. De klager kan dus in eerste instantie terecht bij de direct betrokkene. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kan daarna de weg van de hiërarchie worden gevolgd tot en met de directie van de school. Mocht de directie de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan kan de klager naar het bestuur van Stichting Ultiem en/of de Landelijke Klachtencommissie.

Heeft de klager hulp of ondersteuning nodig bij het indienen van de klacht, dan kan een interne vertrouwenspersoon de klager verder helpen.



Bij klachten als beschreven onder b) is het belangrijk om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon speelt vanaf het eerste gesprek tot en met het afronden van de klacht een belangrijke rol.

2.2 Interne vertrouwenspersoon

Interne vertrouwenspersonen werken binnen de school, en zijn laagdrempelige aanspreekpunten bij allerlei klachten die betrekking hebben op de schoolsituatie. Zij horen de klacht aan en brengen de klager in contact met de juiste functionaris die de klacht kan wegnemen. Zo zorgen zij ervoor dat klachten volgens de juiste route worden afgehandeld. Op iedere school en bij Stichting Ultiem is er een interne vertrouwenspersoon aangewezen. Deze wordt door het bevoegd gezag van de school/stichting aangewezen na overleg met de medezeggenschapsraad.

2.3 Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is een onafhankelijke, externe persoon die geen (werk)relatie met Stichting Ultiem heeft.

De externe vertrouwenspersoon informeert, adviseert en begeleidt de klager tijdens de behandeling van de klacht. Hij/zij kijkt eerst of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Is dat niet het geval, dan zal hij/zij de klager begeleiden bij het verder indienen van de klacht.

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.

NB: de externe vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Ook zal hij/zij niet zelf gaan bemiddelen.

Op beleidsniveau kan de externe vertrouwenspersoon het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven. Daarnaast brengt de vertrouwenspersoon jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn/ haar werkzaamheden.

Binnen stichting Ultiem wordt, na overleg met de GMR, de externe vertrouwenspersonen benoemd door het bevoegd gezag.

3. Formele klachtenprocedure

3.1 Gegevens

De klachtenregeling, de namen en de bereikbaarheid van de interne- en externe vertrouwenspersonen zijn gepubliceerd in de desbetreffende schoolgids en/of op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag. Stichting Ultiem is aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC).

3.2 Het indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen bij:

- Het bevoegd gezag;



- De LKC.

Het klaagschrift bevat ten minste:

- a) De naam en het adres van de klager (de klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde);
- 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 (de klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist);
- d) Een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- e) De dagtekening en ondertekening.

Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Indien niet is voldaan aan de minimale eisen wordt de klager twee weken in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. Als niet aan dit verzoek wordt voldaan, kan de het bevoegd gezag of de LKC de klacht niet-ontvankelijk verklaren. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager en verweerder gemeld.

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.

Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. 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 LKC. Mocht het bevoegd gezag het voornemen hebben een disciplinaire maatregel jegens een werknemer van stichting Ultiem op te leggen, dan is het bevoegd gezag op dat moment verplicht aan deze werknemer mee te delen op welke manier hij/zij zich tegen deze maatregel kan verweren.

Als het bevoegd gezag besluit de behandeling van de klacht niet zelf ter hand te nemen, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. [Klik hier voor het Reglement Zaakbehandeling Onderwijsgeschillen | Onderwijsgeschillen.](#)

3.3 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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.

3.4 Beslissing op advies

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd en wordt met redenen omkleed gemeld aan de klager, de verweerder en de LKC.

De verweerder wordt altijd in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.



3.5 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van het bevoegd gezag of de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Dit met inachtneming van vertrouwelijkheid met betrekking tot persoonsgegevens.

3.6 Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Tot slot is het belangrijk om op te merken dat de wet personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrijf, gepleegd door een medewerker van de school jegens een leerling. Het personeelslid is ervoor verantwoordelijk dat de informatie het bevoegd gezag bereikt. Externe vertrouwenspersonen die niet tot het personeel van het bestuur behoren, hebben geen meldplicht bij het vermoeden van een strafbaar feit.

De wet verplicht vervolgens het bevoegd gezag om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden, als het bevoegd gezag op enigerlei wijze informatie krijgt over een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een leerling (vermoeden van een strafbaar feit). Is de conclusie van het overleg dat er sprake is van een redelijk vermoeden, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie.

4. Afsluitend

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

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Ultiem'



Bijlage 1

Stichting Ultiem	Plaats	Externe vertrouwenspersoon
	Midden-Groningen	<u>Jeltje de Vries</u> LVV geregistreerd en gecertificeerd Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit J.deVries@cedin.nl 06-12539907
School		Interne vertrouwenspersoon
OBS Het Noorderlicht	Hoogezand	Diana Kremer-Meesters dianakremer@ultiemonderwijs.nl 0598 321376
OBS 't Heidemeer	Sappemeer	Hilde Kremer hildekremer@ultiemonderwijs.nl 0598 394045
OBS de Achtbaan + Taalschool	Hoogezand	Ina De Jonge-Kruissel inadejonge@ultiemonderwijs.nl 0598 320368
OBS de Ontdekking <Unit Onderwijs>	Hoogezand	Lenie Wilmink-Jager leniewilmink@ultiemonderwijs.nl 0598 396100
OBS de Woldstee	Slochteren	Sascha Hof saschahof@ultiemonderwijs.nl 0598 397037
OBS Walstraschool	Kropswolde	Anja Smit anjasmit@ultiemonderwijs.nl 0598351677
OBS Oetkomst	Kolham	Sacha Hof sachahof@ultiemonderwijs.nl 0598 397037
OBS W.A. Scholtenschool	Foxhol	Anita Walburg-Dekker anitawalburg@ultiemonderwijs.nl 0598 393699
OBS Driespan	Harkstede	Matthijs Welling matthijswelling@ultiemonderwijs.nl 050 4041675
OBS Theo Thijssenschool	Hoogezand	Yvonne Weening yvonneweening@ultiemonderwijs.nl Rob Smit robsmit@ultiemonderwijs.nl 0598 383080