



Klachtenregeling SPOM

Het bevoegd gezag van stichting SPOM:

- gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

04-07-2017	Instemming GMR 04-07-2017
01-08-2017	Vaststelling bestuurder 01-08-2017
27-11-2017	Wijziging inzake toevoegen lid vertrouwenscommissie

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
 - b. commissie: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 5;
 - c. 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;
 - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g. 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 voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon.
2. De directeur van elke school stelt de contactpersoon aan als onderdeel van het taakbeleid. De directeur kan zelf geen contactpersoon zijn.
3. De contactpersoon luistert naar de klacht en stelt vragen om helder te krijgen wat de juiste plek is om de klacht te behandelen. Hij/zij heeft geen bevoegdheid om klachten te beoordelen of te behandelen. De contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of en hoe alle mogelijkheden benut zijn/worden, om de klacht binnen school, met de groepsleerkracht en de schoolleiding, op te lossen. Indien dit niet gelukt is of wenselijk is, dan wordt besloten waar de klacht voor nader onderzoek c.q. behandeling voorgelegd wordt. De contactpersoon begeleidt bij het inschakelen van een vertrouwenspersoon en zal achteraf nagaan of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.

6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 Termijnprocedure handelen vertrouwenspersoon

1. Mededeling aan, bevestiging onderzoek klacht (binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht):
 - a. klager;
 - b. aangeklaagde;
 - c. bevoegd gezag.
2. Binnen vier weken na ontvangst klacht hoorzitting.
3. Binnen vier weken na hoorzitting advies aan bestuurder.
4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) besluit aan:
 - a. klager;
 - b. aangeklaagde;
 - c. landelijke klachtencommissie;
 - d. directie school/contactpersoon indien deze heeft doorverwezen

Artikel 5 Instelling en taken klachtencommissie

Stichting SPOM is aangesloten bij de Landelijke Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel: 030-2809590, 9.00 – 12.00 uur bereikbaar.
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag, d.w.z. bij de bestuurder van SPOM; of
 - b. de landelijke klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of landelijke klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.

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

Artikel 7 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 8 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. 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 9 Procedure en reglement

Voor het reglement en de procedure van de landelijke klachtencommissie, zie:
[Www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 10 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 11 Evaluatie

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

Artikel 12 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 13 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2017.

De regeling is vastgesteld op 1 juli 2017.

Hoofdstuk 4 Toelichting

Onderstaande toelichting is tevens de tekst zoals opgenomen in de schoolgidsen van de SPOM-scholen. In deze tekst wordt ook vermeld:

- een verwijzing naar deze klachtenregeling;
- de namen van de vertrouwenspersonen.

SPOM Klachtenregeling

U zult op allerlei verschillende momenten contact hebben met de school: op ouderavonden, informatieavonden of bij het halen en brengen van uw kind. Heeft u een vraag, opmerking of heeft u ergens zorgen over, dan horen wij dat graag. U kunt altijd bij de leerkracht van uw kind terecht. Natuurlijk kunt u ook telefonisch een afspraak maken voor een gesprek met de directeur of de leerkracht.

Het personeel van de school voelt zich verantwoordelijk voor een eerlijke en zorgvuldige omgang met allen die betrokken zijn bij het onderwijsproces. Wij streven daarom naar een open communicatie tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding. Wij streven ernaar dat het onderwijs voor uw kind optimaal is, dat leerkrachten met vertrouwen en plezier kunnen werken, dat misverstanden vroegtijdig worden opgehelderd en dat klachten in onderling overleg op correcte wijze worden afgehandeld.

De kwaliteit van het onderwijs en klachten

De SPOM-scholen zien een klacht als een advies om het beter te doen. Uw vragen, opmerkingen en klachten helpen ons de kwaliteit van het onderwijs continu te verbeteren.

Schroomt u daarom niet om de leerkracht of de schoolleiding te benaderen, als u zorgen heeft over de kwaliteit van het onderwijs. Wacht niet te lang, want hoe sneller u met de directbetrokkenen communiceert, hoe sneller een probleem voorkomen of opgelost wordt.

Als ouder/verzorger bent u altijd vrij om, afhankelijk van de situatie, te kiezen met wie u uw zorg of klacht bespreekt. Hoewel wij als organisatie de voorkeur geven aan het bespreken van de klacht met de directbetrokkenen, vaak is dat de leerkracht en/of de schoolleiding, staat het u als ouder altijd vrij om direct een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag (de bestuurder van SPOM) dan wel bij de landelijke klachtencommissie.

SPOM is aangesloten bij de Landelijke Stichting Onderwijsgeschillen. De contactgegevens treft u onderstaand aan:

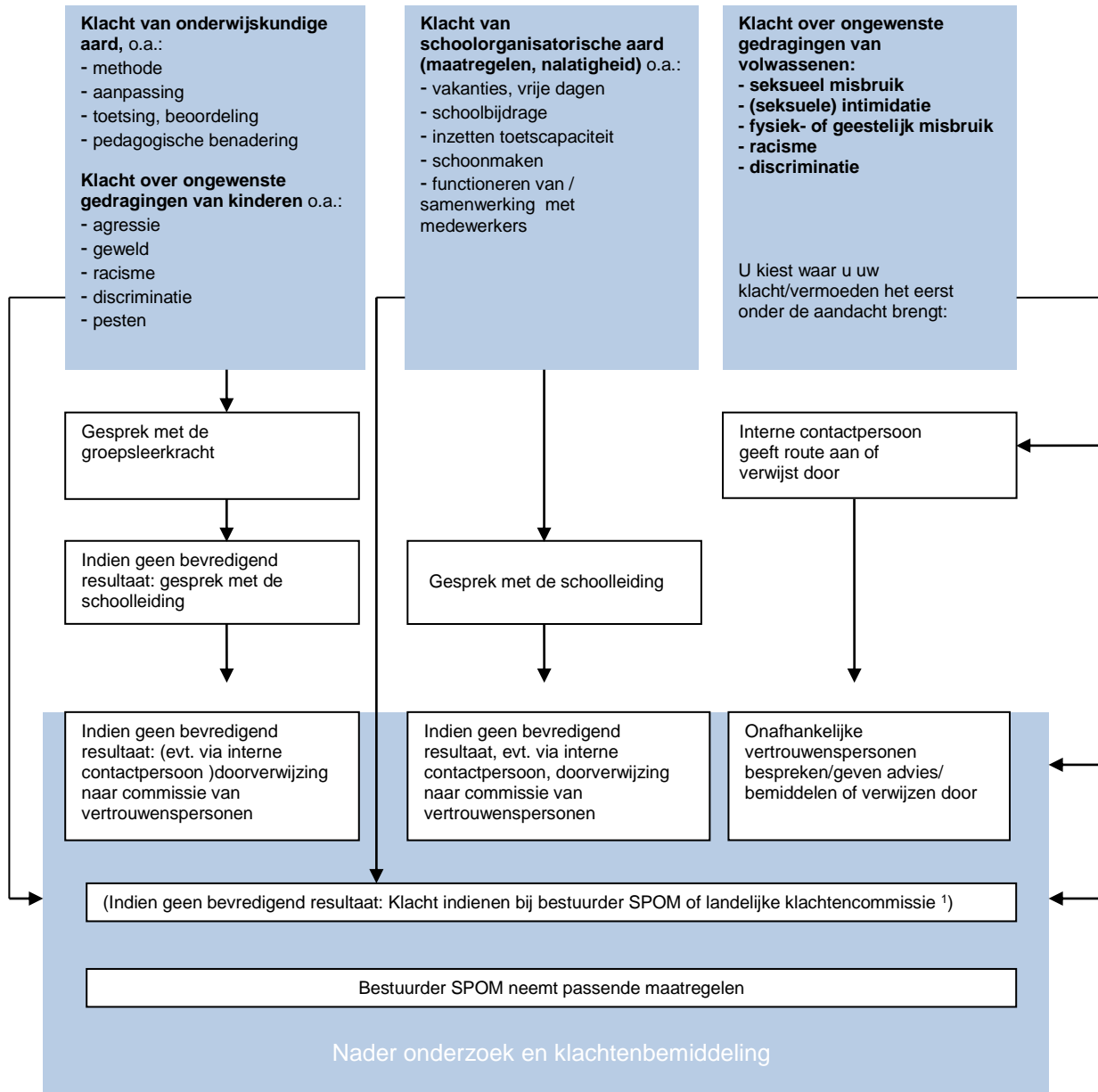
Landelijke Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
tel.: 030-2809590, bereikbaar van 9.00 – 12.00 uur
www.onderwijsgeschillen.nl
info@onderwijsgeschillen.nl

Zorg of klacht gezamenlijk oplossen

Een bepaalde situatie in de dagelijkse gang van zaken op school baart u zorgen c.q. keurt u af. U wilt de situatie toegelicht en opgehelderd hebben door de directbetrokkenen (veelal de groepsleerkracht en/of de schoolleiding).

Bij wie brengt u uw zorg c.q. klacht onder de aandacht?

Zie hiervoor onderstaand schema.



1) zie voor de procedure voor het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie de Klachtenregeling van SPOM.

Nader onderzoek en klachtenbemiddeling

Een bepaalde situatie in de dagelijkse gang van zaken op school baart u zorgen c.q. keurt u af. U wilt de directe betrokkenen (nog) niet confronteren met uw zorg of klacht:

- omdat u niet precies weet, wie u het beste kan helpen;
- gezien de aard van de situatie;
- gezien de behoefte aan nader onafhankelijk onderzoek.

U neemt daarom contact op met de **contactpersoon** van de school. Deze kan u helpen de betrokkenen te benaderen, de vertrouwenscommissie te laten bemiddelen of een formele klachtenprocedure in gang te zetten. Ook als u tevergeefs geprobeerd heeft met betrokkenen een oplossing te vinden, kunt u contact opnemen met de contactpersoon. Als schoolorganisatie voelen wij ons verantwoordelijk voor een eerlijke en zorgvuldige omgang met allen die betrokken zijn bij het onderwijsproces. In het geval van klachten streven wij dan ook zoveel mogelijk naar het principe van 'hoor en wederhoor' zoals dat in ons rechtssysteem gebruikelijk is.

1. Contactpersoon

Op elke school is een medewerker als contactpersoon benoemd. Op de kalender staat wie de contactpersonen voor onze school zijn. De contactpersoon luistert naar uw verhaal en stelt vragen om helder te krijgen wat de juiste plek is om uw klacht te behandelen. Hij/zij heeft geen bevoegdheid om klachten inhoudelijk te onderzoeken, te beoordelen of te behandelen.

De contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of en hoe alle mogelijkheden benut zijn/worden, om de klacht binnen school, met de groepsleerkracht en de schoolleiding, op te lossen. Indien dit niet gelukt is of wenselijk is, dan wordt met u besloten waar de klacht voor nader onderzoek c.q. behandeling voorgelegd wordt. De contactpersoon begeleidt u bij het inschakelen van een vertrouwenspersoon en zal achteraf bij u nagaan of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

2. Commissie van Vertrouwenspersonen

De commissie begeleidt, geeft bijstand en verwijst de klager naar gelang de situatie en de behoefte van de klager. Zij kan naar eigen inzicht bemiddelen tussen klager en aangeklaagde en functioneert daarbij binnen de kaders van de klachtenregeling. De commissie verheldert en bemiddelt, maar oordeelt niet. De klachtenregeling ligt voor u op school ter inzage en is tevens na te lezen op de website: www.spommaasenwaal.nl.

De leden van de commissie van vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk, d.w.z. zijn niet aan SPOM verbonden, en komen uit de regio:

Mevrouw A. Goeman-Goselink	024-6751156	06-23773057	annette@goeman.info
De heer A. Haverkort	024-6776085	06-13927345	andrehaverkort10@gmail.com
Mevrouw L. van den Anker	0344-464363	06-33730747	cmvdanker@hetnet.nl

3. Landelijke klachtencommissie

Indien een klacht binnen- of bovenschools niet naar tevredenheid is of kan worden opgelost, kan een beroep worden gedaan op de wettelijke klachtenregeling. Op grond van deze regeling is elk schoolbestuur verplicht om een klachtencommissie in te stellen of aan te sluiten bij een landelijke klachtencommissie.

Het bestuur van de stichting SPOM is aangesloten bij de eerdergenoemde Landelijke Stichting Onderwijsgeschillen.

Heeft u een klacht, maar twijfelt u of een onderzoek door de klachtencommissie een geëigende weg is, dan kunt u bij de commissie vertrouwenspersonen terecht voor informatie en advies.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt een klacht, doet een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht en kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het schoolbestuur te treffen maatregelen. Het onderzoek door

de klachtencommissie verloopt volgens een vast omschreven klachtenprocedure. Betrokken partijen worden (afzonderlijk) gehoord en binnen twee maanden kunt u een uitspraak verwachten. Wendt u zich tot de klachtencommissie, dan kunt u zich laten adviseren door (een van de leden van) de commissie vertrouwenspersonen.