



## **INTERNE EN EXTERNE KLACHTENREGELING**

## Inhoud

|    |                                          |    |
|----|------------------------------------------|----|
| 1. | Inleiding                                | 3  |
| 2. | Begripsbepalingen                        | 4  |
| 3. | Interne klachtenbehandeling              | 5  |
| 4. | Externe klachtenbehandeling onderwijs    | 6  |
| 5. | Externe klachtenbehandeling kinderopvang | 8  |
| 6. | Nazorg aangeklaagde personen             | 10 |
| 7. | Slotbepalingen                           | 11 |
| 8. | Artikelsgewijze toelichting              | 12 |

## **1. Inleiding**

Het bevoegd gezag van de stichting LPS-Brabantse Wal, gevestigd te Bergen op Zoom;

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet kinderopvang;

gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de ondernemingsraad en de centrale oudercommissie;

oordeelt het nodig een interne en externe klachtenregeling tot stand te brengen;

stelt de volgende interne en externe klachtenregeling vast.

## 2. Begripsbepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Locatie: onze organisatie kent de volgende locaties, te weten:  
school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op het voortgezet onderwijs;  
kinderopvanglocatie: een kindercentrum als bedoeld in de Wet Kinderopvang;
- b. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarig kind, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een persoon die al dan niet als vrijwilliger werkzaamheden verricht voor de locatie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap of de kinderopvanglocatie, 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. interne schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 6;
- g. aangeklaagde: een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarig kind, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een persoon die al dan niet als vrijwilliger werkzaamheden verricht voor de locatie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap of de kinderopvanglocatie, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. stichting: LPS-Brabantse Wal, stichting voor onderwijs, educatie en opvoeding die aan het hoofd staat en waarvan deel uitmaken de Lowys Porquinstichting, LPS-KOM, LPS-Kindcentra, LPS-Breek4U;
- i. bevoegd gezag: het College van Bestuur van LPS Brabantse Wal, zoals genoemd in artikel 5, lid 1, onder a, van de statuten van de stichting;
- j. het team: het team van medewerk(st)ers van de locatie (een school of kinderopvanglocatie);
- k. leiding: de directeur of adjunct-directeur van een school of de vestigingsmanager van een kinderopvanglocatie;
- l. gemeenschappelijke medezeggenschapsraad: de raad ingesteld door het bevoegd gezag voor alle scholen. De raad behandelt uitsluitend aangelegenheden die van gemeenschappelijk belang zijn voor de scholen;
- m. ondernemingsraad: de raad ingesteld door het bevoegd gezag voor alle kinderopvanglocaties. De raad behandelt uitsluitend aangelegenheden die van gemeenschappelijk belang zijn voor de medewerkers van alle kinderopvanglocaties;
- n. centrale oudercommissie: de commissie ingesteld door het bevoegd gezag voor alle kinderopvanglocaties. De commissie behandelt uitsluitend aangelegenheden die van gemeenschappelijk belang zijn voor de ouders van alle kinderopvanglocaties;
- o. geschillencommissie kinderopvang: onafhankelijke commissie die zich ten doel stelt behandeling van klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang en buitenschoolse opvang in kindercentra;
- p. landelijke klachtencommissie voor bijzonder onderwijs: een geschillencommissie die onderdeel uitmaakt van de landelijke geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO). De GCBO is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's. De commissies behandelen onafhankelijk en onpartijdig geschillen die zich voordoen binnen het primair, voortgezet, speciaal, voortgezet speciaal, beroepsonderwijs en de volwasseneneducatie.

## Interne klachtenprocedure

### 3. Interne klachtenbehandeling

#### Artikel 2 Indienen van klacht intern

Een klager kan bij het bevoegd gezag een klacht indienen voor een interne behandeling.

#### Artikel 3 Oplossen klacht binnen de locatie

1. Vóór de klacht bij het bevoegd gezag kan worden ingediend, dient de klager – indien de aard van de klacht dit toelaat - tevoren gepoogd te hebben de klacht met de aangeklaagde op te lossen.
2. Indien de aangeklaagde een persoon betreft die geen lid van de leiding van een locatie is, zal – als geen oplossing tussen klager en aangeklaagde is bereikt – zo mogelijk nog moeten zijn gepoogd met de leidinggevende van de locatie tot een oplossing te komen.
3. Indien de aangeklaagde een lid van de leiding van een locatie betreft, zal – als geen oplossing tussen klager en aangeklaagde is bereikt – zo mogelijk nog moeten zijn gepoogd met een ander lid van de leiding van een locatie tot een oplossing te komen.

#### Artikel 4 Behandeling van de klacht door bevoegd gezag

1. Indien de poging tot een oplossing te komen, zoals omschreven in artikel 3, geen effect sorteert, kan klager een klacht bij het bevoegd gezag indienen. De aangeklaagde ontvangt van het bevoegd gezag een kopie van de op schrift gestelde klacht.
2. Het gestelde in artikel 10 is van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat geen melding aan het bevoegd gezag geschiedt.
  - a. Binnen twee weken nadat de, eventueel herstelde klacht is ontvangen, hoort het bevoegd gezag de klager en vervolgens de aangeklaagde. Dit horen geschiedt afzonderlijk. Van dat horen wordt door het bevoegd gezag een verslag gemaakt dat klager en aangeklaagde binnen vier dagen nadien in kopie ontvangen.
  - b. Indien in aansluiting op het onder a. vermelde horen met instemming van klager en aangeklaagde een gezamenlijk horen tot stand wordt gebracht, is daarop het gestelde in de laatste volzin onder a. van overeenkomstige toepassing.
3. Binnen twee weken na het horen, genoemd in lid 3, onder a., dan wel in lid 3, onder b., neemt het bevoegd gezag een gemotiveerde beslissing en deelt die binnen vijf dagen nadien schriftelijk aan klager, aangeklaagde en de leiding van de locatie mede.
4. Het staat klager vrij na de ter kennis gebrachte beslissing als in lid 4 is omschreven, een externe klachtenprocedure aanhangig te maken.

## Externe klachten

### 4. Externe klachtenbehandeling onderwijs

#### Paragraaf 1: De schoolcontactpersoon

##### Artikel 5 Aanstelling en taak schoolcontactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager kan verwijzen naar een externe vertrouwenspersoon van het bevoegd gezag. De contactpersoon gaat na of klager geprobeerd heeft het probleem met aangeklaagde of door tussenkomst van de schooldirectie en/of het bevoegd gezag op te lossen.
2. Tot schoolcontactpersoon zijn niet benoembaar:
  - a. leden van de schooldirectie;
  - b. een plaatsvervangend directeur.
3. De directie van de school wijst de schoolcontactpersoon aan. De aanwijzing vindt plaats op voorstel van het team van de school.
4. De taken van de contactpersoon zijn vastgelegd in 'richtlijnen interne schoolcontactpersoon'.

#### Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon

##### Artikel 6 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. Een externe organisatie die specialisten met deze vakkennis in dienst heeft, wordt gevraagd om ten behoeve van de invulling van de vacature een vertrouwenspersoon voor te stellen. Mocht die persoon om voor het bevoegd gezag moverende redenen niet wenselijk worden geacht, dan vraagt het bevoegd gezag op een door hem dan vast te stellen benoemingsprocedure de instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad onderwijs, de ondernemingsraad kinderopvang en wordt advies gevraagd aan de oudercommissie kinderopvang. Na het verkrijgen van instemming en advies van genoemde gremia op de benoemingsprocedure wordt die gestart.
3. De vertrouwenspersoon gaat zelf ook na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis zijns inziens aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij verleent de klager desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover volgens de vertrouwenspersoon 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. Daarbij dient de naam van de perso(o)n(en), van wie de aanwijzingen afkomstig zijn, te worden vermeld.
6. De vertrouwenspersoon, die geen meldingsplicht van redelijke vermoedens van zedenmisdrijven heeft, zal bij zodanig vermoeden de betrokkene aansporen om aangifte bij de politie te doen, danwel zich daarover tot het bevoegd gezag te wenden.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
8. 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.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Paragraaf 3: De klachtencommissie**

#### Artikel 7 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

### **Paragraaf 4: De procedure bij de klachtencommissie**

#### Artikel 8 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag ter behandeling als externe klacht, of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar te worden ingediend, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten, op welke klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het 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. De klachtencommissie deelt na ontvangst van het klaagschrift danwel hersteld klaagschrift aan het bevoegd gezag van de betrokken school mede dat een klacht bij de commissie is ingediend.
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. De daarmee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de partij, die om de bijstand of vertegenwoordiging verzoekt.

#### Artikel 9 Intrekken van de klacht

De klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Indien al verweer is gevoerd, kan de klacht slechts worden ingetrokken met instemming van de commissie, gehoord de wederpartij.

#### Artikel 10 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 8, 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. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
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 11 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

#### Artikel 12 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen twee maanden na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager en/of aangeklaagde verzoeken buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Op het verzoek wordt door de voorzitter van de klachtencommissie beslist.
3. De klachtencommissie kan personen als getuige of deskundige voor de zitting doen oproepen. De daaraan verbonden kosten komen voor rekening van de klachtencommissie.
4. 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.
5. 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.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

#### Artikel 13 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan in uitzonderingsgevallen met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### Artikel 14 Quorum

Voor de behandeling van een klacht bestaat de klachtencommissie uit een voorzitter en twee commissieleden.

#### Artikel 15 Wraking of verschoning

1. Voor de aanvang van de behandeling ter zitting dan wel ter zitting kan op verzoek van de klager of de aangeklaagde een lid van de klachtencommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende commissielid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.
3. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.



## **Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag**

### Artikel 16 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie informeert het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde, de medezeggenschapsraad en de directeur van de betrokken school over dat oordeel. Daarbij deelt het bevoegd gezag die vier betrokkenen en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel eventuele 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 aangeklaagde, de medezeggenschapraad en de directeur van de betrokken school, alsmede de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## Externe klachten

### 5. Externe klachtenbehandeling kinderopvang

#### Paragraaf 1: De contactpersoon

##### Artikel 17 Aanstelling en taak contactpersoon

De contactpersoon zoals bedoeld in artikel 5. De taken van de contactpersoon zijn vastgelegd in 'richtlijnen interne schoolcontactpersoon'.

#### Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon

##### Artikel 18 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 6 van deze regeling.

#### Paragraaf 3: De geschillencommissie

##### Artikel 19 Instelling en taken geschillencommissie

1. Er is een geschillencommissie voor alle locaties kinderopvang van het bevoegd gezag die het geschil onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie voor consumenten- en zakelijke geschillen.
3. De geschillencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag als:
  - a. De kinderopvangorganisatie niet binnen vier weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
  - b. De klager en de kinderopvangorganisatie het niet binnen vier weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht;
  - c. De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

#### Paragraaf 4: De procedure bij de geschillencommissie

##### Artikel 20 Indienen van een geschil

1. De klager dient het geschil in bij:
  - a. het bevoegd gezag ter behandeling als externe klacht, of
  - b. de geschillencommissie.
2. Het geschil dient binnen een jaar te worden ingediend, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten, op welk geschil betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.
3. Indien het geschil bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of geschillencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan het geschil zelf afhandelen indien het van mening is dat het geschil op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de geschillencommissie.
5. Indien het geschil wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de geschillencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op het ingediende geschil wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. De geschillencommissie deelt na ontvangst van het geschil aan het bevoegd gezag van de betrokken kinderopvanglocatie mede dat een geschil bij de commissie is ingediend.
9. Het bevoegd gezag deelt de leidinggevende van de betrokken locatie schriftelijk mee dat er een geschil wordt onderzocht door de geschillencommissie.

10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De daarmee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de partij, die om de bijstand of vertegenwoordiging verzoekt.
11. Voor het laten behandelen van een geschil door de geschillencommissie, dient door de klager klachtengeld te worden overgemaakt aan de geschillencommissie. De klager verneemt of het geschil kan worden behandeld door de geschillencommissie, nadat het geschil én het klachtengeld is ontvangen.

#### Artikel 21 Intrekken van het geschil

De klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting mededelen dat het geschil wordt ingetrokken. Indien al verweer is gevoerd, kan het geschil slechts worden ingetrokken met instemming van de commissie, gehoord de wederpartij.

#### Artikel 22 Inhoud van het geschil

1. Het geschil wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediend geschil wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 20, eerste lid, een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. Het geschil bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van het geschil.
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 het geschil niet-ontvankelijk worden verklaard. Anonieme geschillen worden niet in behandeling genomen.
4. Indien het geschil niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de leidinggevende van de betrokken locatie gemeld.

#### Artikel 23 Vooronderzoek

De geschillencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van het geschil bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

#### Artikel 24 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
2. De geschillencommissie kan personen als getuige of deskundige vragen op voorhand een rapport op te stellen. De daaraan verbonden kosten komen voor rekening van de geschillencommissie. Beide partijen ontvangen een afschrift van dat rapport.
3. Beide partijen mogen tot vijf werkdagen voor de zitting stukken aanleveren.
4. Tijdens de hoorzitting wordt door een onpartijdige, deskundige commissie het geschil beoordeeld.
5. Klager en aangeklaagde kunnen de zitting bijwonen en dan mondeling een mening geven.

#### Artikel 25 Uitspraak

1. Binnen een maand na de zitting ontvangen zowel de klager als aangeklaagde de bindende uitspraak van de geschillencommissie.
2. Beide partijen moeten de uitspraak nakomen. Zij kunnen hiertegen niet in hoger beroep gaan.

#### Artikel 26 Quorum

Voor de behandeling van een geschil bestaat de geschillencommissie uit een door de stichting geschillencommissie te bepalen aantal onafhankelijke leden, waaronder een voorzitter die de hoedanigheid van meester in de rechten dient te hebben.

#### Artikel 27 Wraking of verschoning

1. Voor de aanvang van de behandeling ter zitting dan wel ter zitting kan op verzoek van de klager of de aangeklaagde een lid van de klachtencommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende commissielid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.
3. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.

#### **Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag**

#### Artikel 28 Beslissing op uitspraak

1. Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de geschillencommissie informeert het bevoegd gezag de klager, de aangeklaagde, en voorzover van toepassing in het geschil ook de ondernemingsraad en de leidinggevende van de betrokken kinderopvanglocatie. Daarbij deelt het bevoegd gezag die betrokkenen schriftelijk gemotiveerd mede welke eventuele maatregelen hij neemt als gevolg van de uitspraak.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, en voorzover van toepassing in het geschil ook de ondernemingsraad en de leidinggevende van de betrokken kinderopvanglocatie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Regeling voor interne en externe klachten**

### **Paragraaf 6: Nazorg aangeklaagde personen**

#### Artikel 29

1. Indien blijktens conclusie van de klachtencommissie of het bevoegd gezag, (een) aangeklaagde(n) ongegrond is/zijn aangeklaagd, zal het bevoegd gezag na overleg met die betreffende perso(o)n(en) over eventuele nazorg voor betrokkene(n) besluiten. Indien daarbij sociaal-medische aspecten aan de orde zijn, zal het bevoegd gezag over die eventuele nazorg pas besluiten na ingewonnen advies bij de bedrijfsarts, c.q. een andere arts.
2. Een eventueel besluit tot het verlenen van nazorg als bedoeld in lid 1 betreft de vorm, wijze, duur en bekostiging daarvan.
3. Indien blijktens conclusie van de klachtencommissie of het bevoegd gezag (een) aangeklaagde(n) gegrond is/zijn aangeklaagd, zal het bevoegd gezag op verzoek van de belanghebbende(n) besluiten of het die belanghebbende(n) nazorg zal bieden. Een eventueel besluit tot zulke nazorg betreft de vorm, wijze, duur en financiële tegemoetkoming daarvan.

## **Paragraaf 7: Slotbepalingen**

### Artikel 30 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag stelt deze regeling ter beschikking via de website en het intern netwerk.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### Artikel 31 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon, de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de ondernemingsraad en de oudercommissie geëvalueerd.

### Artikel 32 Wijziging van het reglement

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

De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de ondernemingsraad heeft instemmingsrecht op wijzigingen en/of intrekking van deze regeling.

De oudercommissie heeft adviesrecht op wijzigingen en/of intrekking van deze regeling.

### Artikel 33 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 gewijzigde regeling kan worden aangehaald als "Interne en externe klachtenregeling Lowys Porquin" en treedt in werking op 15 januari 2019.

Aldus gewijzigd vastgesteld d.d. 15 januari 2019

Het College van Bestuur van Lowys Porquin

drs. S.J. Cépèro,  
voorzitter

## 8. Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 8, tweede lid, bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. De commissie kan onder de gegeven omstandigheden bepalen dat naar het oordeel van de commissie het indienen van een geschil binnen de gestelde termijn niet mag worden verlangd van de klager.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap of de kinderopvanglocatie kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder d

Klachten in het onderwijs kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Klachten in de kinderopvang kunnen gaan over bijvoorbeeld uitvoering of verandering van de overeenkomst, opzegging of annulering van de overeenkomst en de kosten daarvan, kwaliteit van de opvang, kosten van de opvang, opvangtijden, gedragingen van medewerkers van de kinderopvanglocatie, een besluit van het bevoegd gezag waarin de oudercommissie zich niet kan vinden, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarig kind betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van het kind als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie, geweld en pesten* worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de de school of de kinderopvanglocatie

### Artikelen 2 tot en met 4

Voor behandeling van klachten intern is een procedure opgenomen teneinde een voortvarende afdoening van klachten te bewerkstelligen.

### Artikel 5

In de richtlijnen interne schoolcontactpersoon (SCP) zijn de uitgangspunten en taken van een schoolcontactpersoon opgenomen.

### Artikel 6

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de kinderopvang en de

participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school en kinderopvanglocatie. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de onderwijs- of kinderopvanglocatie betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

#### Artikel 6, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

#### Artikel 6, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie zelf ook nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde, met de directeur van de betrokken locatie en/of het bevoegd gezag op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Indien de klager dit wenst, verleent de vertrouwenspersoon hem bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### Artikel 6, achtste lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

#### Artikel 8, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.



#### Artikel 8, zesde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

#### Artikel 11

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

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

#### Artikel 16

Het bevoegd gezag stelt de klager, de aangeklaagde, en voorzover van toepassing de medezeggenschapsraad en de directeur van de betrokken school op de hoogte van het oordeel van de klachtencommissie, door toezending van een kopie daarvan, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Uit privacy-overwegingen kan bijvoorbeeld besloten worden de betreffende passages uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken. Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### Artikel 16, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de cao-PO, cao-VO en de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als er twijfel bestaat of er al dan niet sprake is van het feit dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij de opsporingsambtenaar en de vertrouwensinspecteur direct van de aangifte in kennis te stellen.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### Artikel 17

In de richtlijnen interne contactpersoon zijn de uitgangspunten en taken van de contactpersoon opgenomen.

#### Artikel 20, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij een geschil bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een geschil kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal een geschil bij de geschillencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstig geschil. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn geschil in te dienen bij de geschillencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de geschillencommissie niet wordt ingeschakeld.

#### Artikel 20, zesde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van personeel, het opschorten van de kinderopvang van betrokken kinderen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over het geschil.

#### Artikel 23

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

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en kinderen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

#### Artikel 28

Het bevoegd gezag stelt de klager, de aangeklaagde, en voorzover van toepassing de ondernemingsraad en de leidinggevende van de betrokken kinderopvanglocatie op de hoogte van de uitspraak van de geschillencommissie, door toezending van een kopie daarvan, tenzij naar het

oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Delen van de uitspraak kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Uit privacy-overwegingen kan bijvoorbeeld besloten worden de betreffende passages uit de uitspraak niet aan de klager kenbaar te maken. Indien het geschil door de commissie ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.

#### Artikel 28, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Voor de kinderopvang zijn de cao kinderopvang en de overige voorwaarden, behorend bij het arbeidsvoorwaardencontract, van toepassing.

Bestuurders zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als er twijfel bestaat of er al dan niet sprake is van het feit dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarig kind. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij de opsporingsambtenaar en de vertrouwensinspecteur direct van de aangifte in kennis te stellen.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### Artikel 29

Personen, die zijn aangeklaagd, kunnen als gevolg daarvan behoefte hebben aan (een vorm van) nazorg. Indien die situatie aan de orde is, zal het bevoegd gezag in die behoefte kunnen voorzien. Onderscheid wordt daarbij gemaakt tussen onterecht en terecht aangeklaagde personen.

#### Artikel 30

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de informatiegids(en) en op de website. Namen en/of telefoonnummers van de klachten- en geschillencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de schoolcontact-perso(n)en worden in de schoolgids of de informatiegids vermeld.

Vastgesteld d.d. 15 januari 2019

Het College van Bestuur van Lowys Porquin

drs. S.J. Cépèro,  
voorzitter

## Verbeterformulier Lowys Porquin

**Soort melding:**    0    Verbetersuggestie  
                          0    Ontevredenheid  
                          0    Klacht

*Dit formulier kunt u inleveren bij de directeur van de school, de vestigingsmanager van de kinderopvanglocatie of op het bestuursbureau ( Marslaan 1 te Bergen op Zoom).*

**Gegevens:**

Naam melder: .....

Gegevens betrokkene : 0 ouder/verzorger            0 kind            0 anders: .....

Kinderopvanglocatie/school :

Groep :

E-mail :

Datum :

| <b>In te vullen door melder</b>       |                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Betreft:                              | 0 Suggestie / tip<br>0 Ontevredenheid<br>0 Vraag<br>0 Klacht<br>0 Incident<br>0 Ongewenste omgangsvormen<br>0 Calamiteit<br>0 Overige, namelijk: |
| Omschrijving (wat is er aan de hand): |                                                                                                                                                  |
| Vermoedelijke reden/oorzaak:          |                                                                                                                                                  |
| Mogelijke oplossingen:                |                                                                                                                                                  |

**In te vullen door leidinggevende school/kinderopvanglocatie**

Actie (hoe wordt de melding opgelost):

Actie door:

datum:

Preventieve maatregel:

Actie door:

datum:

Evaluatie en terugkoppeling:

Actie door:

datum:

Afgehandeld op:

Paraaf leidinggevende school/kinderopvang

# U bent ontevreden.....?

Een klacht kan gaan over bijvoorbeeld:

- de zorg of ondersteuning die uw kind krijgt
- de organisatie, zoals bereikbaarheid
- de manier waarop medewerkers met u omgaan
- de informatie die u wel of niet gekregen heeft
- discriminerend gedrag

