

KLACHTEN REGELING

2024



INHOUD

VOORWOORD	2
INLEIDING	3
INTERNE KLACHTENREGELING	4
Klacht	4
Indienen klacht	4
Interne contactpersoon	4
Bovenschools contactpersoon	5
Externe vertrouwenspersoon	5
Klachtencommissie	5
Toezicht inspectie van onderwijs	6
STAPPENPLAN	7
PROCEDURE	7
Externe vertrouwenspersoon	8
Landelijke klachtencommissie	8
Vertrouwensinspecteur	9
Proces klachtenafhandeling	9
Evaluatie klacht	9
Nazorg	9
CONTACTPERSONEN	10
Bijlage 1: Tekst in de schoolgids van de Ante scholen	11
Bijlage 2: Lijst met interne contactpersonen	13
Bijlage 3: Klachtenregeling stichting Ante	14
Bijlage 4:	18
Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)	18
Bijlage 5: Handtekeningenblad vaststelling Klachtenregeling	26

VOORWOORD

Het welzijn en de tevredenheid van onze leerlingen, ouders en medewerkers staan bij stichting ANTE hoog in het vaandel. Wij streven ernaar om een veilige, respectvolle en stimulerende leeromgeving te bieden waarin ieder kind zich optimaal kan ontwikkelen.

Binnen de basisscholen van stichting ANTE vinden we het belangrijk om een omgeving te creëren waarin leerlingen, ouders en medewerkers zich gewaardeerd en gehoord voelen. Ondanks onze inspanningen om een positief schoolklimaat te waarborgen, kan het voorkomen dat er iets mis gaat en u niet tevreden bent over bepaalde aspecten van een school en er klachten kunnen ontstaan. Het is belangrijk dat u in zulke gevallen uw zorgen en klachten kan uiten.

Het doel van deze klachtenregeling is om ervoor te zorgen dat klachten op een eerlijke, zorgvuldige en rechtvaardige manier worden behandeld. Door klachten serieus te nemen en adequaat te reageren, willen we bijdragen aan de verbetering van onze scholen en het vertrouwen tussen ouders, leerlingen en medewerkers versterken. De klachtenregeling van stichting ANTE geldt voor alle scholen van onze stichting.

De klachtenregeling biedt een duidelijke en toegankelijke procedure om uw zorgen kenbaar te maken, zodat we samen tot een constructieve oplossing kunnen komen.

In deze klachtenregeling vindt u informatie over:

- De verschillende stappen die u kunt nemen bij het indienen van een klacht.
- De rol van betrokken personen binnen en buiten de school.
- De termijnen waarbinnen klachten behandeld worden.
- De manier waarop wij streven naar een oplossing en het bewaken van de voortgang.

Wij danken u voor het vertrouwen in onze scholen en moedigen u aan om uw zorgen en eventuele klachten te melden, zodat we continu kunnen werken aan het verbeteren van onze onderwijspraktijk. Samen werken we aan een veilige en prettige leeromgeving voor alle leerlingen.

d.d. september 2024

Voorzitter College van bestuur stichting ANTE
Peter Taks

INLEIDING

Sinds 1 augustus 1998 is er voor het onderwijs een wettelijke regeling van het klachtrecht. De wettelijke grondslag voor de klachtenregeling staat vermeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs. De klachtenregeling is een aanvullend instrument op de bestaande mogelijkheden tot inspraak, mede besturen, schoolkeuze en directe contacten. Elke school van stichting ANTE heeft de klachtenregeling opgenomen in de schoolgids.

Via de interne klachtenregeling van de school kunnen leerlingen en ouders een klacht indienen bij de interne contactpersoon van de school. Daarnaast kunnen ouders een klacht indienen bij een externe klachtencommissie. Indien er sprake is van discriminatie op grond van de gelijke behandelingswetgeving kunnen ouders beroep indienen bij het College voor de Rechten van de Mens. De klachtenregeling betreft ook klachten met betrekking tot de integriteitscode.

Een school is een leer- en leefomgeving waar mensen met elkaar omgaan. Meningsverschillen komen voor en kunnen over het algemeen in onderling overleg worden bijgelegd. Het kan gebeuren dat een meningsverschil niet op een goede manier kan worden opgelost en wordt er een klacht ingediend. Een klacht kan ook ingediend worden na ongewenst gedrag, zoals discriminatie, racisme, agressie, geweld, (seksuele) intimidatie en (cyber)pesten. De klachtenregeling is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien. In deze klachtenregeling is beschreven welke acties in welke volgorde u kunt ondernemen binnen stichting ANTE en wat de externe mogelijkheden zijn.

Voor vragen met betrekking tot de klachtenregeling kunt u terecht bij de interne contactpersoon of de directie van de school. Daarnaast kunt u ook overleggen met de bovenschools vertrouwenspersoon. Verschillende situaties vragen om verschillende oplossingen, daarom zijn er meerdere procedures die soms ook naast elkaar gevolgd kunnen worden.

INTERNE KLACHTENREGELING

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding worden afgehandeld. Als dat door de aard van de klacht niet mogelijk is of als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan een beroep worden gedaan op de interne klachtenregeling.

Instemmingsbevoegdheid van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad van ANTE:

- Vaststellen interne klachtenregeling.
- Procedure aanwijzen externe vertrouwenspersoon.
- Procedure instelling klachtencommissie.
- Aansluiten bij een landelijke klachtencommissie.

Instemmingsbevoegdheid medezeggenschapsraad van de school:

- Aanwijzen van de interne contactpersoon van de school.

Klacht

Een leerling, een ouder, een voogd of een verzorger van een minderjarige leerling kan een klacht indienen. De klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten. Kortom: een klacht kan gaan over gedragingen en het nalaten van gedragingen en over het wel of niet nemen van besluiten.

Indienen klacht

De klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend met vermelding van: de omschrijving van de klacht en gedragingen, de naam en het adres van de klager en de dagtekening. Als een van deze zaken niet staat vermeld dan krijgt de klager twee weken de tijd om dit aan te passen, doet hij dit niet dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De klacht kan binnen een jaar na de gedragingen of besluiten worden ingediend, daarna is dat niet meer mogelijk, tenzij de klachtencommissie anders besluit.

De klager kiest zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient.

Dient de klager een klacht bij het bevoegd gezag in, dan onderzoekt de bovenschoolse vertrouwenspersoon of hij zelf in gesprek gaat met de betrokkenen om de klacht af te handelen of dat hij het advies geeft om contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

Interne contactpersoon

De interne contactpersoon is voor alle betrokkenen van de school toegankelijk en iedereen weet redelijkerwijs wie de interne contactpersoon is. Op iedere school kan een ruimte beschikbaar worden gesteld, waar in alle rust privacy gesprekken kunnen plaatsvinden. De klager kan in eerste instantie bij de interne contactpersoon van de school terecht.

De interne contactpersoon kan de klager helpen met het oplossen van de klacht of kan doorverwijzen naar:

- De persoon binnen de school die bij de situatie betrokken is, zodat de klacht op school kan worden opgelost;
- Wanneer de klacht niet op school kan worden opgelost, wordt doorverwezen naar de bovenschoolse vertrouwenspersoon. Over het algemeen wordt dit door de schooldirecteur gedaan.

Bovenschools vertrouwenspersoon

Namens het bestuur is de bovenschools vertrouwenspersoon het aanspreekpunt. Door in gesprek te gaan met alle betrokkenen onderzoekt de bovenschoolse vertrouwenspersoon of de klacht kan worden opgelost. In gecompliceerde situaties kan de bovenschools vertrouwenspersoon namens het bevoegd gezag advies vragen bij de klachtencommissie. Lukt het niet om de klacht op te lossen dan kan, afhankelijk van de klacht en het verloop van het proces, de bestuurder eventueel met de klager in gesprek gaan of de externe vertrouwenspersoon kan worden ingeschakeld.

Externe vertrouwenspersoon

Voor alle betrokkenen is de externe vertrouwenspersoon een onafhankelijk en toegankelijk persoon. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag en kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager met de aangeklaagde, de interne contactpersoon, de schooldirecteur of met de bovenschoolse vertrouwenspersoon in contact is geweest om met elkaar de problemen op te lossen. Als dat niet het geval is, kan worden geadviseerd om die route eerst te volgen.

Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht kan de externe vertrouwenspersoon de klager het advies geven om wel of niet een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, wel of niet een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of aangifte te doen bij de politie. De externe vertrouwenspersoon kan de klager ook begeleiden bij het indienen van een klacht.

Minderjarige leerling. Bij de klacht van een minderjarige leerling stelt de externe vertrouwenspersoon in principe de ouders of verzorgers hiervan op de hoogte. Dat kan alleen met medeweten van de minderjarige leerling. Is de externe vertrouwenspersoon van mening dat het belang van de minderjarige zich hiertegen verzet, dan worden de ouders of verzorgers niet op de hoogte gesteld.

Klachtencommissie

Stichting Ante is aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC) De organisatie komt voort uit o.a. de Vereniging voor Openbare Scholen (VOS). www.onderwijsgeschillen.nl
Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

De klachtencommissie bepaalt zelf de werkwijze, en heeft een eigen reglement.

Toezicht inspectie van onderwijs

De klachtenregeling moet worden opgenomen in de schoolgids. De inspectie van onderwijs controleert of de schoolgids aan de wettelijke vereisten voldoet. Als dit niet zo is dan kan het zijn dat de inspectie dit bespreekt met het bevoegd gezag. Als daarna de documenten nog niet aan de wettelijke voorschriften voldoen, meldt de inspectie dit aan de minister van OCW. De minister kan dan besluiten maatregelen te treffen in de bekostiging.

De inspectie houdt ook toezicht op de afhandeling van klachten op schoolniveau. Dit kan zijn bij melding van een klacht door een klager of door een melding door de school. Als onderdeel van het schoolonderzoek kan de inspectie ook naar de aard van de klachten en de wijze van klachtafhandeling vragen.

STAPPENPLAN ANTE

Binnen het basisonderwijs kunnen zich situaties voordoen waar ouders of leerlingen klachten over hebben. Het beleid van het bevoegd gezag is erop gericht klachten serieus te nemen en problemen op te lossen op de plaats waar ze thuis horen. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten.

Wij gaan ervan uit dat de ouder of leerling met klachten over de dagelijkse gang van zaken naar de persoon gaat die het betreft. In de meeste gevallen kan de klacht of het probleem in overleg met de ouder, leerkracht en de directeur van de school op een goede manier worden opgelost. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan er een beroep gedaan worden op de klachtenregeling. Deze regeling ligt ter inzage op school.

PROCEDURE

Bespreken met de groepsleerkracht:

Gebeurtenissen met een leerling; bijvoorbeeld pesten, huiswerk, strafwerk.
Klachten over de leerkracht, bijvoorbeeld reacties van leerkrachten naar ouders en/of kinderen, rapporten etc.

Komen leerkracht en ouder niet tot een oplossing dan wordt er contact opgenomen met de directeur van de school om een afspraak te maken voor een gesprek tussen ouder, leerkracht en directeur. In sommige situaties kan de leerling erbij zijn.

Bespreken met de directeur van de school:

Klachten over het school- en/of onderwijsbeleid, bijvoorbeeld ouderbijdrage, schoonmaak of pleinwacht. Afhankelijk van de klacht wordt deze vervolgens besproken in de teamvergadering en/of de Medezeggenschapsraad. U krijgt een terugkoppeling.

Lukt het niet om het probleem naar tevredenheid op te lossen, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school. Hij/zij kan u de vervolgstappen uitleggen.

Bespreken met de interne bovenschools vertrouwenspersoon

Is het niet gelukt om op schoolniveau het probleem op te lossen, dan is de volgende stap naar de interne bovenschools vertrouwenspersoon. Namens het College van Bestuur onderzoekt de interne bovenschools vertrouwenspersoon het probleem en voert met de betrokkenen gesprekken en wordt er gekeken naar een gezamenlijke oplossing. De interne bovenschools vertrouwenspersoon kijkt of het nodig is om al dan niet de bestuurder te betrekken bij de klacht.

Bespreken met college van bestuur – bevoegd gezag

Is het niet gelukt om op schoolniveau het probleem op te lossen, dan is de volgende stap naar het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag onderzoekt het probleem en voert met de betrokkenen gesprekken en er wordt gekeken naar een gezamenlijke oplossing.

Klachten anders dan bovengenoemd, bijvoorbeeld over leerplicht of huisvesting. Een klacht dient bij het bevoegd gezag schriftelijk te worden ingediend. Indien nodig zal op verzoek van bevoegd gezag om een mondelinge toelichting van de klacht worden verzocht. Het bevoegd gezag dient binnen 14 dagen op de klacht te reageren.

Externe vertrouwenspersoon

Mevrouw Snippe is de externe vertrouwenspersoon voor stichting Ante. Zij staat buiten de organisatie en is niet rechtstreeks verbonden aan een school van de stichting. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk. Als ouders of leerlingen te maken krijgen met gedrag of omstandigheden die zij als ongewenst ervaren, hebben zij de mogelijkheid om een externe vertrouwenspersoon te raadplegen. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de klager en bespreekt met de betrokkene wat gedaan moet worden en verwijst eventueel door. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen zonder expliciete toestemming van de betrokkene.

Joyce Snippe
Casemanager verzuim RCMC
06 23636858
contact@joycesnippe.nl

Mevrouw Snippe is de externe vertrouwenspersoon van Ante, zij bepaalt welke klacht er bij welke vertrouwenspersoon terecht komt. Elke school heeft een interne contactpersoon die zaken neergelegd bij de externe vertrouwenspersoon bespreekt.

Landelijke klachtencommissie

Ante is aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC) De organisatie komt voort uit o.a. de Vereniging voor Openbare Scholen (VOS). www.onderwijsgeschillen.nl
Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

Klacht indienen bij LKC.

Dit kan in plaats van een procedure via de interne klachtenprocedure of als u ontevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure. Als de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, zal de interne procedure beëindigd worden zodra er een klacht bij de LKC is ingediend. De LKC zal de klacht daarna verder afhandelen.

De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het college van bestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het college van bestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Een klacht wordt binnen negen weken afgehandeld. U kunt een klacht rechtstreeks of via het college van bestuur schriftelijk indienen bij de LKC. Indien u dat wenst kunt u hierbij hulp inroepen van de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon gaat na of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht en ondersteunt de klager bij de keuze om:

- Bij nader inzien toch geen klacht in te dienen.
- Een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- Aangifte te doen bij de politie/justitie.

Vertrouwensinspecteur

De Inspectie van het Onderwijs heeft een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouders/verzorgers en leerlingen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond school problemen voordoen op het gebied van:

- Seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- Lichamelijke geweld
- Grove pesterijen
- Extremisme of radicalisering.

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren, zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. De procedure met de vertrouwensinspecteur kan gelijktijdig met één van de andere procedures gevolgd worden.

Proces klachtenafhandeling

Over het algemeen vindt er tijdens de afhandeling van een klacht een aantal gesprekken plaats. Om de verwachtingen en afspraken voor alle betrokkenen duidelijk te maken en te houden worden van de gesprekken verslagen gemaakt waar, in ieder geval, de afspraken staan beschreven. Alle deelnemers van deze gesprekken ontvangen deze verslagen.

Daarnaast komt het voor dat onderzocht wordt of bepaalde interventies of acties nodig zijn en ook uitgevoerd kunnen worden. Dit vraagt soms extra tijd omdat daarvoor met derden afspraken gemaakt moeten worden. Het is belangrijk om het traject zorgvuldigheid en nauwkeurigheid te doorlopen.

Evaluatie klacht

Wanneer een klacht is ingediend dan wordt deze geëvalueerd, zodat we een volgende situatie of probleem kunnen voorkomen. Evalueren kan op school- en bestuursniveau. Indien de bovenschools vertrouwenspersoon en/of de bestuurder betrokken is geweest, dan wordt de casus met de betreffende school besproken. Het kan zijn dat de casus in het directieberaad besproken wordt, zodat andere scholen daarvan kunnen leren. De casus wordt dan in verband met de privacy geanonimiseerd. De bovenschools vertrouwenspersoon of de bestuurder neemt contact op met de ouder en/of leerling om na te gaan of de klacht naar behoren is opgelost en het dossier gesloten kan worden.

Nazorg

Voor de betrokkenen kan een klachtenprocedure behoorlijk impact hebben. Tijdens de evaluatie wordt gekeken of er ook nazorg nodig is. Degene die de nazorg zal bieden is per situatie verschillend en afhankelijk van dat wat nodig is. Op schoolniveau onderzoekt de directie en bovenschools onderzoekt de bovenschools vertrouwenspersoon of de bestuurder of en welke nazorg er nodig is om te onderzoeken wat nodig is.

CONTACTPERSONEN

College van Bestuur- Bevoegd gezag stichting Ante

Naam: Peter Taks
e-mail: peter.taks@ante.nl
telefoon: 0321 – 385 425

Interne bovenschools contactpersoon Ante

Naam: Hein Vogt
e-mail: hein.vogt@ante.nl
telefoon: 0321 – 385 425

Interne bovenschools vertrouwenspersoon Ante

Naam: Yasemin Üzümlü
e-mail: yasemin.uzum@ante.nl
telefoon: 0321 - 385 425

Externe vertrouwenspersoon Snippe advies en welzijn

Naam: Joyce Snippe
e-mail: contact@joycesnippe.nl
telefoon: 06 20995568

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postadres: Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Bezoekadres: Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Telefoon: 030 – 2809590
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Inspectie van het Onderwijs

Klachtenmeldingen over (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik, ernstige psychisch of fysiek geweld

Meldpunt vertrouwensinspecteurs
E-mail: info@owinsp.nl
Telefoon: 0900 – 1113111
Website: www.onderwijsinspectie.nl

Vragen over onderwijs:

Telefoon: 0800 – 8051 (gratis)

Bijlage 1:

Tekst in de schoolgids van de Ante scholen

Klachtenregeling

Binnen het basisonderwijs kunnen zich situaties voordoen waar ouders of leerlingen klachten over hebben, er zijn wel eens misverstanden en ook worden er af en toe fouten gemaakt. Op onze school is dat niet anders. Heeft u een probleem of klacht, dan bespreekt u dit eerst met degene waarmee u een probleem heeft, zodat er met u naar een passende oplossing kan worden gezocht. Komt u er niet samen uit dan kunt u terecht bij de directie of de interne contactpersoon van onze school.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten. Het beleid van het bevoegd gezag is erop gericht klachten serieus te nemen.

Interne contactpersoon op school

Wanneer u vertrouwelijk met iemand wilt praten, heeft u een probleem of klacht dan kunt u bij de interne contactpersoon op school terecht. Het is niet de bedoeling dat zij uw probleem oplost. Zij kan wel uw probleem of klacht aanhoren en u bijvoorbeeld, indien nodig, verwijzen naar een bovenschools- of extern vertrouwenspersoon. Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Intern contactpersoon op onze school:

Naam en E-mailadres

Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon staat buiten onze organisatie en is niet verbonden aan stichting Ante of aan een van onze scholen. De externe vertrouwenspersoon bespreekt met ouders en/of kind de situatie en wat er gedaan kan worden. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen actie zonder toestemming van de betrokkene. Alle gesprekken zijn en blijven vertrouwelijk.

Wat kan de externe vertrouwenspersoon voor u doen:

- Bemiddelen;
- Informatie geven over de klachtenprocedure;
- Ondersteunen tijdens de klachtenprocedure;
- Adviseren en ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie;
- Doorverwijzen naar professionele hulpverlening.

Stappen klachtenprocedure:

- Gebeurtenissen met een leerling (bijvoorbeeld pesten, huiswerk, strafwerk) of over gedragingen van de leerkracht kunt u bespreken met de groepsleerkracht. Komen de leerkrachten en ouders niet tot een oplossing dan kan, indien nodig, een gesprek worden gevoerd tussen ouder, leerkracht en directeur.
- U kunt ook in gesprek gaan met de interne contactpersoon. Leidt dit gesprek niet tot een bevredigend resultaat:

- Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de interne bovenschools vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag van Ante
- Inschakeling externe vertrouwenspersoon.
- Klachten over het school- en/of onderwijsbeleid (bijvoorbeeld ouderbijdrage, schoonmaak of pleinwacht): kunt u bespreken met de directeur. Afhankelijk van de klacht wordt deze vervolgens besproken in de teamvergadering en/of de Medezeggenschapsraad. Komt er geen bevredigende oplossing van de klacht:
- U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de interne bovenschools vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag. Indien nodig zal op verzoek van het bevoegd gezag om een mondelinge toelichting van de klacht worden verzocht. Het bevoegd gezag dient binnen 14 dagen op de klacht te reageren.
- Mocht er geen bevredigende oplossing voor uw klacht gevonden zijn, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Klachten Commissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

Een leerling of ouder kan ook altijd rechtstreeks naar de interne contactpersoon met een zorg of probleem. De interne contactpersoon zal dan samen met u bespreken welke weg u het beste kunt volgen.

U kunt ook op elk moment terecht bij de externe vertrouwenspersoon.

Wij gaan ervan uit dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, leerkrachten of schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kunt u een beroep doen op de klachtenregeling van Ante. Deze regeling ligt ter inzage op school.

Interne bovenschools vertrouwenspersoon Ante

Naam: Yasemin Üzüm
e-mail: yasemin.uzum@ante.nl
telefoon: 0321 – 385 425

Externe vertrouwenspersoon Snippe advies en welzijn

Naam: Joyce Snippe
e-mail: contact@joycesnippe.nl
telefoon: 06 20995568

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postadres: Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Bezoekadres: Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Telefoon: 030 – 2809590
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Bijlage 2:

Lijst met interne contactpersonen

Toelichting: directeuren kunnen geen contactpersoon zijn . Intern begeleiders/KC-ers liever ook niet, maar zijn ze er, dan wordt er in de cursus rekening gehouden met de verschillende taken van de IB-er/KC-er.

Interne contactpersonen scholen in de gemeente Dronten		
Aquamarijn	Greet Visser	Greet.visser@ante.nl
De Brandaris	Rob Willems	Rob.willems@ante.nl
	Helga de Ruiter	Helga.deruiter@ante.nl
De Duykeldam	Paola Joustra	paola.joustra.nl
Flevosprong	Maud Tuinte	maud.tuinte@ante.nl
De Dukdalf	Joselien van Schuppen	joselien.vanschuppen@ante.nl
De Schatkamer	Ilse van Dorsser	ilse.vandorsser@ante.nl
De Vlieger	Marjolein van de Werfhorst	marjolein.vandewerfhorst@ante.nl
Het Wilgerijs	Saskia ter Steeg	Saskia.tersteeg@ante.nl
	Joyce Marsman	Joyce.marsman@ante.nl

Interne contactpersonen scholen in de gemeente Zeewolde		
De Bosruiter	Reggy Vendrig	Reggy.vendrig@ante.nl
Panta Rhei	Bea van de Berg	Bea.vandenberg@ante.nl
	Judith Meijer	Judith.meijer@ante.nl
De Wetering	Monique van Ee	Monique.vanEe@ante.nl
	Maud Janse	Maud.janse@ante.nl
't Wold	Elja Westerveen	Elja.westerveen@ante.nl
	Ante Huijberts	Ante.huijberts@ante.nl

Interne contactpersoon service bureau		
	Hein Vogt	Hein.vogt@ante.nl

Bijlage 3:

Klachtenregeling stichting Ante



Het bevoegd gezag van stichting Ante 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 gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs vast.

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
2. bevoegd gezag: Stichting Ante
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (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. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (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, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

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 contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 (dan wel artikel 9 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage).

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids) relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

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 contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
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.

6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

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

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

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 contactpersoon, de 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 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 Stichting Ante.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 september 2024.

Bijlage 4: Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)



Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Het Reglement van de LKC is vastgesteld door de Commissie. Het reglement bevat de bepalingen over de werkwijze van de Commissie

Begripsbepalingen

Artikel 1

Dit reglement verstaat onder:

1. "LKC": de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen
2. "Commissie": de voor de behandeling van een klacht uit drie leden van de LKC samengestelde klachtencommissie op grond van artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs; artikel E-26 CAO-BVE en artikel U-1 CAO-HBO,
3. "advies": het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag;
4. "klachtenregeling": de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
5. "klacht": de in de klachtenregeling omschreven definitie van klacht of (bij ontbreken daarvan) een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. "klager": een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. "verweerder": (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. "Voorzitter": de voorzitter van de LKC;
9. "voorzitter": de voorzitter van de Commissie die een klacht behandelt;
10. "secretariaat": het bureau, dat de Commissie bij haar werkzaamheden ondersteunt;
11. "secretaris": de behandelende medewerker van het secretariaat, die de Commissie ondersteuning verleent bij haar werkzaamheden;
12. "getuige": een persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of een gedraging kan verklaren;
13. "informant": een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;
14. "gemachtigde": een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure;
15. "Vertrouwd persoon": een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar daar niet het woord mag voeren.

Samenstelling Commissie

Artikel 2 Samenstelling Commissie

1. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter is een jurist, die niet werkzaam is binnen het gezagsbereik van een bij de klacht betrokken orgaan of instelling.

Indienen klacht

Artikel 3 Indienen van de klacht

De klager dient een klacht schriftelijk bij de LKC in. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.

1. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
2. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor duur van de procedure; b. de naam van verweerder; c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
3. de dagtekening en ondertekening; e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Alle aan de Commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging, dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
5. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris na overleg met klager het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 4 Beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht

1. Indien niet is voldaan aan het bepaalde van het eerste, tweede, derde of vierde lid van artikel 3, wordt klager binnen een nader te bepalen termijn in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. Als niet aan dit verzoek wordt voldaan, kan de Commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. De LKC zal de klacht niet in behandeling nemen als: a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid van dit artikel; b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
3. Klager wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie weken nadat de klacht is ingediend, dan wel klager heeft voldaan aan het verzoek tot verzuimherstel schriftelijk geïnformeerd of de klacht verder in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet verder in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld. Tegen deze beslissing kan klager overeenkomstig artikel 11, tweede lid, bezwaar maken.
4. Het secretariaat deelt na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na ontvangst van het herstelde klaagschrift aan het bestuur en/of de directeur van de betrokken instelling mee dat een klacht bij de Commissie is ingediend.

Artikel 4a Verwijzing naar het bevoegd gezag

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of instelling. De Commissie kan het bevoegd gezag dan vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag. De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 4b Mediation

De Commissie kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen. De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.

Artikel 5 Klachtsamenvatting

1. Gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht wordt door de Commissie een samenvatting gemaakt waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze klachtsamenvatting wordt bij de opening schriftelijk ter instemming aan klager voorgelegd.
2. Datgene wat in de klachtsamenvatting is geformuleerd vormt de basis voor de behandeling van de klacht.

Artikel 6 Intrekken klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Intrekking geschiedt bij voorkeur niet later dan twee weken voor de zittingsdag.
2. Als de Commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken dan zal de Commissie dit onverwijld mededelen aan verweerder, aan het bevoegd gezag van de betrokken school en de directeur van de betrokken school dan wel aan het bestuur van de betrokken instelling.
3. Intrekking van de klacht is niet meer mogelijk als de klacht ter zitting is behandeld, tenzij partijen hierover in het kader van een minnelijke schikking overeenstemming hebben bereikt.

Vorbereidend onderzoek

Artikel 7 Verweer voeren

1. Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de Commissie het verweerder schriftelijk uit om binnen een termijn van drie weken een schriftelijk verweer met eventuele bijlagen in zesvoud bij de Commissie in te dienen.
2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.
3. De Commissie zendt, behoudens het bepaalde in artikel 10, een afschrift van het verweerschrift met de daarbij meegestuurde stukken aan klager.

Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Tot en met één week voor de zitting kunnen klager en verweerder nadere stukken indienen. Te laat ingediende stukken worden niet toegelaten als dossierstuk, tenzij hierdoor naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet wordt geschaad.

3. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de Commissie met betrekking tot de inhoud van de klacht en het verweer gesprekken plaatsvinden, wordt daarvan een verslag gemaakt. Van de verkregen inlichtingen en gemaakte verslagen ontvangen klager en verweerder een afschrift.

Artikel 9 Kennisgeving van bij de Commissie ingediende stukken

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 worden alle bij de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken aan partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugzenden aan degene die het heeft ingediend.

Artikel 10 Geheimhouding van bij de Commissie ingediende stukken

1. Op verzoek van klager of verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. De voorzitter kan dit ook ambtshalve doen. Van deze beslissingen wordt aan partijen melding gemaakt.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding van stukken wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken aan de indiener ervan geretourneerd en worden deze niet in de oordeelsvorming van de Commissie betrokken.
3. Het vorenstaande geldt evenzeer voor stukken en inlichtingen, afkomstig van derden.
4. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk of inlichting heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de Commissie, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de Commissie daaraan verbonden heeft.

Klachtbehandeling

Artikel 11 Vereenvoudigde behandeling

1. De voorzitter kan totdat klager en verweerder voor de mondelinge behandeling van de klacht zijn uitgenodigd, het onderzoek naar de klacht zonder behandeling ter zitting sluiten, indien: a. de Commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht; b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht, c. de klacht kennelijk ongegrond is of d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt klager gewezen op de mogelijkheid binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht wordt de verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de Voorzitter.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot sluiting heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit ingediend bezwaar. \
5. Indien klager of verweerder naar het oordeel van de Voorzitter gegronde bezwaren heeft tegen de beslissing van de voorzitter, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

Artikel 12 Schriftelijke behandeling

1. Op verzoek van beide partijen kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan klager en verweerder mee. Tegen dit besluit kunnen klager en verweerder binnen 7 werkdagen na de dagtekening van dit besluit schriftelijk bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de voorzitter.
3. Indien de in de vorige zin van het vorige lid bedoelde voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot schriftelijke behandeling heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit besluit ingediend bezwaar.

5. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
6. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

Artikel 13 Versnelde behandeling.

1. Indien gelet op de betrokken belangen onverwijlde spoed bij de behandeling van de klacht is geboden, kan klager tegelijk met de indiening van het klaagschrift de LKC verzoeken de klacht versneld te behandelen. De voorzitter beslist op dit verzoek, dan wel kan ambtshalve daartoe beslissen.
2. Indien klager de Commissie verzoekt de klacht versneld te behandelen, zal hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat is bepaald in de artikelen 3 en 4 van dit Reglement bij de LKC moeten indienen. Bij eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit direct te herstellen.
3. Uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van het klaagschrift waarin klager verzoekt om versnelde behandeling, wordt (zo mogelijk telefonisch) aan klager meegedeeld of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling van de klacht, wordt verweerder hiervan zo spoedig mogelijk (telefonisch) op de hoogte gesteld. Het klaagschrift wordt in afschrift aan hem toegezonden, waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting in te dienen.
5. De zitting van de Commissie vindt bij versnelde behandeling plaats in de periode van twee tot vier weken na ontvangst van de klacht.
6. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting stelt de Commissie het schriftelijk advies vast. Daaraan voorafgaand kan de Commissie partijen mondeling informeren over het advies.
7. Indien aan de Commissie uit het verweerschrift of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vordert, dan bepaalt de Commissie dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.
8. Artikel 27 van dit reglement is niet van toepassing op de in dit artikel lid 6 genoemde termijn.

Zitting

Artikel 14 Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting.

1. De voorzitter bepaalt de dag, plaats en tijdstip van de zitting. De zitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing de klacht in behandeling te nemen.
2. De Commissie nodigt klager en verweerder schriftelijk uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld uit welke personen de Commissie zal zijn samengesteld.

Artikel 15 Vereiste aanwezigheid ter zitting.

1. De hoorzitting dient plaats te vinden ten overstaan van tenminste één lid van de Commissie, vergezeld door een secretaris. Indien twee leden aanwezig zijn treedt één van hen op als voorzitter.
2. Het advies dient te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden, in aanwezigheid van de secretaris.

Artikel 16 Procedure ter zitting

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
3. De secretaris draagt zorg voor een zakelijke verslaglegging van wat ter zitting aan de orde is geweest.
4. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder gelegenheid:
 - a. hun zienswijze naar voren te brengen;
 - b. zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
 - c. getuigen en informanten door de Commissie te laten horen;
 - d. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
5. De Commissie hoort klager en verweerder – behoudens het bepaalde in lid 6 van dit artikel - in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
6. Indien een partij minderjarig is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.
7. Indien partijen op grond van de voorgaande leden van dit artikel niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder van de partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. De Commissie hoort een minderjarige getuige in beginsel buiten aanwezigheid van partijen. De gemachtigden van partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deze getuige.
9. Indien (een van de) partijen niet worden bijgestaan door een gemachtigde zal de voorzitter na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van wat is besproken.

Artikel 17 Getuigen en informanten

1. De Commissie kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de zitting uitnodigen.
2. Naam en hoedanigheid van een door de Commissie uitgenodigde getuige of informant deelt zij tenminste twee werkdagen voorafgaand aan de zittingsdatum schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen op eigen kosten getuigen en informanten, die zij door de Commissie willen doen horen, meebrengen. De schriftelijke melding dient uiterlijk twee werkdagen voor de zitting door het secretariaat ontvangen te zijn onder opgave van naam en hoedanigheid van deze personen.
4. Aan niet of te laat bij het secretariaat aangemelde getuigen of informanten wordt anders dan met instemming van partijen niet toegestaan voor de Commissie te verschijnen.
5. De Commissie kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

Artikel 18 Tolken

Indien klager, verweerder, een getuige of een deskundige de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

Artikel 19 Horen ter zitting

1. Na opening van de zitting door de voorzitter krijgen partijen en hun gemachtigden de gelegenheid het woord te voeren.
2. Vervolgens zal de Commissie de toegelaten getuigen en informanten in beginsel buiten elkaars aanwezigheid horen, waarbij partijen aan de Commissie voorstellen kunnen doen met betrekking tot de te stellen vragen.
3. Na afloop van het horen van getuigen krijgen partijen opnieuw de gelegenheid het woord te voeren.
4. De voorzitter sluit het onderzoek ter zitting, tenzij voor de sluiting van het onderzoek blijkt dat het onderzoek niet volledig is geweest. In dat geval kan de Commissie bepalen dat de behandeling schriftelijk of ter zitting op een door de Commissie te

bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.

Wraking en verschoning

Artikel 20 Wraking en verschoning

1. Een lid van de Commissie, waaronder ook wordt verstaan de voorzitter, kan door ieder der partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van het commissielid schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid van de Commissie zich verschonen.
2. Het wrakingsverzoek wordt schriftelijk ingediend zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden.
3. Een lid, wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
4. Ingeval van een verzoek tot wraking wordt de behandeling van de zaak door de Commissie geschorst onder mededeling aan partijen dat het wrakingsverzoek zo spoedig mogelijk zal worden behandeld door de wrakingskamer van de Stichting Onderwijsgeschillen en dat het onderzoek van de Commissie in de hoofdzaak zal worden voortgezet na en met inachtneming van de beslissing van de wrakingskamer.
5. De wrakingskamer beslist zo spoedig mogelijk of het verzoek tot wraking wordt toegestaan.
6. Op de behandeling van het wrakingsverzoek is het reglement van de wrakingskamer van toepassing.

Advies

Artikel 21 Beslissing in raadkamer

1. Na sluiting van het onderzoek beraadslagt de Commissie in raadkamer over het uit te brengen advies.
2. Het advies dient te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. De Commissie kan in raadkamer besluiten de behandeling van de klacht te heropenen en doet hiervan mededeling aan partijen.
5. Binnen vier weken na de sluiting van de behandeling dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 12 stelt de Commissie het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met vier weken verlengen.
6. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de Commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing proberen te komen, zal de Commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, wordt dat aan de Commissie doorgegeven, waarna de Commissie met inachtneming van de termijn zoals genoemd in lid 5 van dit artikel alsnog een advies zal uitbrengen.

Artikel 22 Inhoud advies

1. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. De Commissie kan in haar advies tevens aanbevelingen doen.
3. Het advies vermeldt de leden van de Commissie, alsmede de datum waarop het is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

Artikel 23 Bekendmaking advies

1. De Commissie zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan bevoegd gezag, klager en verweerder.
2. Het advies van de Commissie wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de Stichting: www.onderwijsgeschillen.nl

Overige bepalingen

Artikel 24 Klagen over klachtbehandeling door de Commissie

1. Een klacht van een partij of het bevoegd gezag over de bejegening van de kant van de LKC in een hen betreffend dossier, zal worden behandeld door de voorzitter van de LKC, dan wel diens plaatsvervanger.
2. De Voorzitter zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zo nodig de overige commissieleden. De (plaatsvervangend) voorzitter zal de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, onder verzending van een afschrift naar de leden en de secretaris van de behandelende commissie.

Artikel 25 Nevenfuncties Commissieleden

Op verzoek van één of meer partijen wordt een lijst van nevenfuncties van commissieleden toegezonden.

Artikel 26 Vertrouwelijke behandeling

Het is de leden van de Commissie en de secretaris verboden: a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken; b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de Commissie over aanhangige klachten zijn geuit; c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten voor hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissie verband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

Artikel 27 Termijnen schoolvakanties

1. Met uitzondering van de verjaringstermijn, genoemd in artikel 4.2.b van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende instelling of school geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in dit reglement gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

Artikel 28 Samenloop

Bij strijdigheid van dit reglement met de op de instelling of school toepasselijke klachtenregeling, gelden de bepalingen uit dit reglement.

Artikel 29 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

Artikel 30 Citeer Bepaling

Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Artikel 31 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en vervangt het reglement van de LKC PO/VO d.d. 1 mei 2007 en het reglement van de LKC BVE d.d. 1 januari 2001 en het reglement van de LKC HBO d.d. 1 juni 2005 en is aangepast op 30 oktober 2015 en 8 februari 2018.

Bijlage 5: Handtekeningenblad vaststelling Klachtenregeling

Vaststelling Klachtenregeling Ante.

Dit beleid kent een cyclus van vier jaar en zal worden geëvalueerd in 2028.

Directiebestuur:

Voor informatie: september 2024

(P)GMR

Voor instemming: Naam: Dhr. Gyydo Hiep

Functie: Voorzitter GMR

Datum: 26 november 2024

Handtekening:

College van bestuur Ante :

Voor akkoord.

Naam: Dhr. Peter Taks

Functie: voorzitter college van bestuur

Datum: september 2024

Handtekening: