

Klachtenregeling
Scholengroep
IJsselgraaf



Instemming/advies en besluitvorming

Geleding	besproken d.d.	besluitvorming d.d.
GMR	25-03-2019	instemmingsbevoegdheid
CvB		26-03-2019

Deze regeling is
vastgesteld op: 26 maart 2019
door:



Petra Krajenbrink
Voorzitter CvB

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Klachten voorkomen.....	4
2. Klachtenregeling.....	6
Artikel 1: Begripsbepalingen.....	6
Artikel 2: Voorfase klachtindiening.....	6
Artikel 3: Intern vertrouwenspersoon.....	7
Artikel 4: Extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.....	7
Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling.....	8
Artikel 6: Indienen van een klacht.....	8
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	8
Artikel 8: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.....	9
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de LKC.....	9
Artikel 10: Beslissing op advies.....	9
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan.....	9
Artikel 12: Vertrouwelijkheid.....	9
Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling.....	10
Artikel 14: Overige bepalingen.....	10
Bijlage 1: Toelichting per artikel.....	10
Bijlage 2: Tekst voor de website en de schoolgids.....	14

Inleiding

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/binnen de stichting zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel, schooldirecteur kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Iemand kan ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van een Awb-procedure. De commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Daarnaast dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, aan de betreffende commissie te worden voorgelegd. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Voor meer informatie over een klacht met betrekking tot passend onderwijs wordt verwezen naar:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>

1. Klachten voorkomen

Klachtenregeling

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders en/of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd, maar soms is een meningsverschil zodanig, dat u er samen niet uit komt. In dat geval kunt u hulp inschakelen van de in- en/of extern vertrouwenspersoon of u kunt uw klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De extern vertrouwenspersoon kan u helpen bij het indienen van een klacht bij de LKC.

Stichting IJsselgraaf is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Op alle scholen vallend onder dit bevoegd gezag is de "Klachtenregeling Stichting IJsselgraaf" van toepassing.

De rol van de intern vertrouwenspersoon

Op school zorgt de intern vertrouwenspersoon voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/verzorgers die een klacht hebben. Bij klachten op het gebied van ongewenst intimiderend gedrag verwijst de intern vertrouwenspersoon naar de extern vertrouwenspersoon. De naam van de intern vertrouwenspersoon binnen uw school staat vermeld in de schoolgids en op de website van de school.

De rol van de extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

Ook heeft Stichting IJsselgraaf een extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen aangewezen. Zij ondersteunt personeelsleden, leerlingen en/of diens ouders/verzorgers bij vragen en klachten over medewerkers van een school en die van leerlingen onderling waarbij er sprake is van ongewenst intimiderend gedrag en/of machtsmisbruik. Hieronder wordt verstaan seksuele intimidatie, (digitaal) pesten, discriminatie, agressie en geweld, alsook voor klachten over machtsmisbruik tussen personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de stichting.

De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (en ook de klachtencommissie) is er niet voor klachten die in de thuissituatie spelen.

De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen kan benaderd worden door de intern vertrouwenspersoon van de betreffende school, maar zij kan ook door de klager rechtstreeks benaderd worden. Daarnaast kan het bestuur de extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen inschakelen.

Onze extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen is Yvonne Kamsma. Zij is bereikbaar op telefoonnummer

06-14001672 en per e-mail op: yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl

De rol van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het bevoegd gezag of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

- **Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van school of bestuur)**
Als de LKC denkt dat een klacht snel op school(bestuurs)niveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en het bevoegd gezag- de klacht doorgestuurd naar het bevoegd gezag. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

- **Route 2: Mediation**
Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: [mediation](#) bij de LKC).

- **Route 3: Formele procedure**
Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het bevoegd gezag en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het bevoegd gezag neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

2. Klachtenregeling

Voor de Klachtenregeling van Stichting IJsselgraaf is gebruik gemaakt van het model Klachtenregeling Onderwijsgeschillen.

Het bevoegd gezag van Stichting IJsselgraaf, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de hierna volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School : een school vallende onder Stichting IJsselgraaf
- b. Bevoegd gezag : College van Bestuur van Stichting IJsselgraaf, ook wel schoolbestuur
- c. Stichting : Stichting IJsselgraaf
- d. LKC : de commissie als bedoeld in artikel 8
- e. Klager : een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, de schooldirecteur, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of stichting betrokken persoon of orgaan.
- f. Verweerder : (een lid van) het personeel, de schooldirecteur, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend
- g. Klacht : klacht of (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder
- h. Wpo : Wet primair onderwijs
- i. Wec : Wet op de expertisecentra
- j. Medezeggenschapsorganen : Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) en Medezeggenschapsraden (MR'en)

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of stichting 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 schriftelijk dan wel mondeling ter oplossing voor aan de schooldirecteur.
3. De klager kan het probleem bespreken met de intern vertrouwenspersoon of extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Intern vertrouwenspersoon

1. Op school zorgt de intern vertrouwenspersoon voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/verzorgers die een klacht hebben.
2. Bij klachten op het gebied van ongewenst intimiderend gedrag verwijst de intern vertrouwenspersoon naar de extern vertrouwenspersoon.
3. De naam van de intern vertrouwenspersoon staat vermeld in de schoolgids.
4. De schooldirecteur benoemt de intern vertrouwenspersoon. Een IB'er kan niet de rol van de intern vertrouwenspersoon vervullen.
5. De intern vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De intern 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.

Artikel 4: Extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

1. Het bevoegd gezag van de school (de schooldirecteur) of stichting benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.
2. Met de extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen kan gespard worden over ongewenst intimiderend gedrag en machtsmisbruik, zoals (digitaal) pesten, discriminatie, agressie, geweld.
3. De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
5. De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen kan benaderd worden door de intern vertrouwenspersoon van de betreffende school, maar hij kan ook door de klager rechtstreeks benaderd worden.
7. De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de Klachtencommissie en de naam en de bereikbaarheid van de extern vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te (laten) publiceren op haar website, in de schoolgids en op de websites van de scholen. De schooldirecteur zorgt ervoor dat de gegevens van de intern vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze te publiceren in de schoolgids en op de schoolwebsite.

Artikel 6: Indienen van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) 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 en/of stichting waar de klacht betrekking op heeft.
 - c. De omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.
 - d. Een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
 - e. De dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde of zich door hem laten vertegenwoordigen.
5. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag stelt binnen vier weken na indiening van de klacht de verweerder op de hoogte van de klacht en meldt zowel aan 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 het LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar het LKC.

Artikel 8: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel. 030-2809590, e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl, website: www.onderwijsgeschillen.nl.
2. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>.

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de LKC

1. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De in artikel 9.1 genoemde verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en welke maatregelen dat zijn.
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 LKC.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

In geval het LKC een zaak gegrond heeft verklaard, informeert het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen (GMR en de betreffende MR) over oordeel van de LKC 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 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: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap. De extern vertrouwenspersoon wordt in kennis gesteld van de gewijzigde regeling.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stichting IJsselgraaf".
3. Deze regeling treedt in werking op 01-06-2017.

Bijlage 1: Toelichting per artikel

Artikel 1.e

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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. Daarom is in artikel 6.3 bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de school/organisatie kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1.f

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld: overblijfskracht of lid van de medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schooldirecteur worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De intern vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De intern vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De intern vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, moet hij dit vooraf met de klager bespreken.

De "Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" is zowel op de intern als extern vertrouwenspersoon van toepassing.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag/de schooldirecteur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school/stichting. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school/stichting betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Artikel 4.1

Een vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4.2

Een vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de Klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de school/stichting verzwakken.

Hoewel een vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht eventuele nadelige gevolgen heeft voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst 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 4.5

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6.1

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

Artikel 10.1

Deze termijn is voor het primair onderwijs vastgelegd in artikel 14 lid 7 Wpo en artikel 23 lid 7 Wec.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8 lid 2 onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS).

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g WMS heeft de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

Bijlage 2: Tekst voor de website en de schoolgids

Tekst voor de website en de schoolgids

Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich binnen Stichting IJsselgraaf en op onze scholen prettig en veilig voelt. Toch ontstaan er wel eens problemen tussen ouders en/of leerlingen en medewerkers van de school of tussen medewerkers onderling. In veruit de meeste gevallen kunnen de problemen in onderling overleg worden opgelost, maar soms is de situatie zodanig, dat er op een andere manier naar een passende oplossing gezocht moet worden. De klachtenregeling is daarbij helpend. Elke school is wettelijk verplicht om een klachtenregeling te hebben. De klachtenregeling ligt ter inzage op school en is terug te vinden op de schoolwebsites.

[Klik hier voor de klachtenregeling.](#)

Intern vertrouwenspersoon (op school) en extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.

Intern vertrouwenspersoon

Het kan voor u prettig zijn om eerst vertrouwelijk met iemand van school te praten, zonder dat meteen een officiële klacht wordt ingediend. Daarom is op elke school een intern vertrouwenspersoon aangesteld. De intern vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van leerlingen, ouders/verzorgers die een klacht hebben. Op de website van de school kunt u nalezen wie de intern vertrouwenspersoon van de school van uw kind(eren) is. Bij klachten op het gebied van ongewenst intimiderend gedrag verwijst de intern vertrouwenspersoon naar de extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.

De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

Daarnaast heeft Stichting IJsselgraaf een extern vertrouwenspersoon aangewezen. Zij ondersteunt ouders/verzorgers, leerlingen en personeelsleden bij vragen en klachten over pesten, discriminatie, agressie, geweld, onderwijskundige zaken of over machtsmisbruik e.d. De extern vertrouwenspersoon kan benaderd worden door de intern vertrouwenspersoon van de betreffende school, maar u kunt haar ook rechtstreeks benaderen. De extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen voor Stichting IJsselgraaf is:

Yvonne Kamsma

tel: 06-140 016 72

e-mail: yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl

Welke stappen neemt u?

Stap 1: Groepsleerkracht

Als u klachten heeft over de gang van zaken in de groep, kunt u dit het beste bespreken met de betrokken groepsleerkracht(en).

Stap 2: Directeur

Als praten met de groepsleerkracht naar uw mening geen oplossing biedt of wanneer u een klacht heeft over de algemene gang van zaken op school, dan kunt u contact opnemen met de directeur. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan zal de directeur u doorverwijzen naar het bevoegd gezag.

Stap 3: College van Bestuur

U kunt schriftelijk en ondertekend en binnen een jaar na het gebeuren een klacht indienen bij het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan besluiten de klacht zelf af te handelen. Hiervan is sprake wanneer het College van Bestuur van mening is, dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Mocht dit na een enkel gesprek niet lukken, dan verwijst het College van Bestuur u door naar de extern vertrouwenspersoon integriteit en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Stap 4: Extern vertrouwenspersoon integriteit

De extern vertrouwenspersoon integriteit neemt kennis van uw klacht en gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Zo nodig zal de extern vertrouwenspersoon integriteit u desgewenst begeleiden bij de indiening van uw klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Stap 5: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Stichting IJsselgraaf is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Als u uw klacht bij de LKC indient, betekent dit dat uw klacht aan een onafhankelijke commissie wordt voorgelegd. De klacht kan schriftelijk worden afgedaan of door middel van een hoorzitting. Hierin worden de klager en de verweerder in de gelegenheid gesteld het woord te voeren.

De commissie komt uiteindelijk met een advies, met daarin een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Het College van Bestuur deelt het advies mee aan de klager en de verweerder. Het College van Bestuur deelt tevens mee, of er naar aanleiding van het advies maatregelen worden genomen en zo ja, welke. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar de website van de Commissie Onderwijsgeschillen.

ADRESSEN:

Bestuur

*Aan het College van Bestuur van Stichting IJsselgraaf
T.a.v. mevrouw P.M. Krajenbrink
Keppelseweg 56
6999 AR Hummelo
Telefoonnummer: 0314-382990
website: www.ijsselgraaf.nl*

Extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

*mevrouw Y. Kamsma
tel: 06-140 0016 72
e-mail: yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl*

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

*Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel: 030 – 280 9590
e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
website: www.onderwijsgeschillen.nl*