

## Inleiding

LEV Scholengroep West Nederland, nader te noemen in deze regeling LEV-WN Onderwijs, en LEV-WN Kinderopvang hechten aan tevreden relaties en een hoge kwaliteit van dienstverlening. Er wordt voortdurend gewerkt aan de kwaliteit van dienstverlening. Waar gewerkt wordt, worden echter ook fouten gemaakt. Het kan zijn dat een medewerker of ouder ontevreden is over een aspect binnen onze organisatie. Wij waarderen het wanneer dit met de betrokkene wordt besproken zodat we samen kunnen zoeken naar een passende oplossing.

We hebben bij LEV-WN Onderwijs en LEV-WN Kinderopvang een klachtenregeling opgesteld waarin de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten is beschreven. Hierbij is gebruik gemaakt van het model klachtenregeling klachtencommissies bijzonder onderwijs.

Bij voorkeur maken medewerkers, ouders en verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Veruit de meeste opmerkingen over de dagelijkse gang van zaken kunnen worden opgelost door goed overleg met de betrokkenen onderling. Leidt dit echter niet tot een bevredigende oplossing, dan kan men contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van LEV-WN. Gezamenlijk is de intentie het probleem op te lossen, zodat een eventuele laatste stap met een formele klacht naar de geschillencommissie voorkomen kan worden.

### **Wanneer is deze klachtenregeling niet van toepassing:**

- *Wanneer de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.*
- *Wanneer het een vermoeden betreft van geweld- of zedendelict door een medewerker. Dan is er een meldplicht naar het bevoegd gezag. Bevoegd gezag neemt contact op met vertrouwensinspecteur en deze stelt vast of er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit. Bij vermoeden is het bevoegd gezag verplicht aangifte van misbruik te doen bij de politie. Het bevoegd gezag informeert ook de betrokkenen over de aangifte.*

De route van een klacht is binnen onderwijs en opvang grotendeels gelijk. Er is echter één verschil, namelijk de externe klachtencommissie waarbij het onderwijs en de opvang is aangesloten:

- Voor LEV-WN Onderwijs is dit [de Geschillencommissie voor bijzonder onderwijs](#). Het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs vindt u [hier](#).
- Voor LEV-WN Kinderopvang betreft dit de [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#), gevestigd in Den Haag. Het reglement van de Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen vindt u [hier](#). Ouders die gebruik maken van de kinderopvang kunnen tevens terecht voor informatie, advies en mediation bij [Klachtenloket Kinderopvang](#).

## Artikel 1. In deze regeling wordt verstaan onder:

1. kindcentrum: een onder LEV-WN Onderwijs, en via franchise gecontracteerde LEV-WN Kinderopvang, vallend kindcentrum
2. instelling: LEV-WN Onderwijs en/of LEV-WN Kinderopvang
3. bevoegd gezag: LEV-WN Onderwijs en/of LEV-3WN Kinderopvang;
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een kind, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij het kindcentrum betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een leerling, een ouder, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij het kindcentrum betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een schriftelijke klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij het kindcentrum betrokken persoon of orgaan.
8. schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met het kindcentrum of de 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 voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

## Artikel 3. Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is op ieder kindcentrum ten minste één interne vertrouwenspersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

## Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van het kindcentrum of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.

2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling (uitgevoerd door externe instanties of instellingen) kan worden opgelost.  
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.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

### Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de instellingsgids, op de websites van het kindcentrum of instelling en op de website van het bevoegd gezag.

### Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan schriftelijk 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 het kindcentrum 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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
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 bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Als het kindcentrum of instelling niet bij de klachtencommissie is aangesloten stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

### Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit 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 door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school of de kinderopvang aangesloten is.

#### Artikel 8. Geschillencommissie Onderwijs

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag van het onderwijs zich aangesloten bij de [Geschillencommissies voor het Bijzonder Onderwijs](#).
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)
3. Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.  
[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

#### Artikel 9. Geschillencommissie Kinderopvang

1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of de Geschillencommissie.
2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de [Geschillencommissie](#).
4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij LEV-WN Kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

#### Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de leiding van het betrokken kindcentrum en de klachtencommissie schriftelijk 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 aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder 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. Evaluatie

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

### Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

### Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien op 1 juni 2020 en treedt vanaf die datum in werking.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder 5

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 6, derde lid 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 (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van het kindcentrum kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij het kindcentrum betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij het kindcentrum (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of -commissie of medezeggenschapsraad).

### Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij het kindcentrum. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij het kindcentrum betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per kindcentrum een interne vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs, de kinderopvang en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de bevolking van het kindcentrum. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij het kindcentrum. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij het kindcentrum betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

#### Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van het betrokken kindcentrum 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. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies 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, vierde 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, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

#### Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van het kindcentrum.

#### Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

**KLACHTENROUTE KINDCENTRUM BIJ KLACHT**

