

# Algemene Klachtenregeling Stichting Quadraam

## **INHOUD**

---

Woord vooraf

- 1 Aanhef
- 2 Begripsbepalingen
- 3 Behandeling van de klachten
- 4 Slotbepalingen
- 5 Algemene toelichting
- 6 Artikelsgewijze toelichting
- 7 Bijlage met overzicht van namen / adressen

### Woord vooraf

Het bestuur heeft een klachtenregeling opgesteld, die voor alle scholen onder het bestuur van toepassing is. In deze regeling kunt u lezen wat er voor afspraken zijn gemaakt over de behandeling van klachten. U kunt de klachtenregeling van de website ([www.quadraam.nl](http://www.quadraam.nl)) downloaden of opvragen via email ([bestuur@quadraam.nl](mailto:bestuur@quadraam.nl)) of telefonisch via 026-3208800.

De klachtenregeling geeft aan, dat u met uw klacht eerst terecht kunt bij:

1. de contactpersoon van de school, en vervolgens
2. de externe vertrouwenspersoon van het bestuur, mevrouw Van Oosteren (Tel. 024-3607103), e-mail: [oosteren@xs4all.nl](mailto:oosteren@xs4all.nl).

### Klachttrajecten

In de praktijk blijkt dat klachten grofweg in twee categorieën kunnen worden onderverdeeld: klachten over schoolorganisatorische zaken en klachten over machtsmisbruik (seksuele intimidatie, discriminerend gedrag en agressie, geweld en pesten). Dit onderscheid is van belang, omdat het omgaan met een klacht verschilt naar de aard van de klacht.

Bespreek klachten over schoolorganisatorische zaken (beoordeling, begeleiding, aanpak in de klas, veiligheid gebouw enz.) in eerste instantie met het betreffende personeelslid. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de schoolleiding. In beide gevallen zal samen met u en uw kind gezocht worden naar mogelijke oplossingen. Indien de school niet naar wens omgaat met de klacht, kunt u contact opnemen met een van de externe, onafhankelijke vertrouwenspersonen of met de Landelijke Klachtencommissie.

Bij (vermoeden van) machtsmisbruik is het effect op de betrokkenen aanzienlijk en is het vaak niet mogelijk of wenselijk de klacht eerst te bespreken met de betreffende persoon. U en uw kind kunnen in dit geval dan direct contact opnemen met de interne contactpersoon. Hij/ zij zorgt voor eerste opvang en zal contact opnemen met een van onze externe, onafhankelijke vertrouwenspersonen. U en uw kind kunnen ook zelf meteen contact opnemen met een van de externe vertrouwenspersonen. Samen wordt gekeken hoe verder te gaan en of er wellicht hulpverlening nodig is voor de leerling en/of de ouders. Samen met de externe vertrouwenspersoon kunt u besluiten met uw klacht hogerop te gaan. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder een van de externe vertrouwenspersonen in te schakelen. U kunt dan direct contact opnemen met het bevoegd gezag of de onderstaande landelijke klachtencommissie:

Landelijke Klachten Commissie VO,  
postbus 85191, 3508 AD Utrecht,  
telefoon 030-2809590,  
e-mail:  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
webadres:  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

De landelijke organisaties voor ouders in het onderwijs hebben een brochure geschreven over het voorkomen van klachten: 'Een goed gesprek voorkomt erger'. De tekst van de brochure is te vinden op de website van deze organisaties: [www.lobo.nl](http://www.lobo.nl), [www.nko.nl](http://www.nko.nl), [www.ouders.net](http://www.ouders.net), [www.voo.nl](http://www.voo.nl).

College van Bestuur Quadraam.

## Klachtenregeling Quadraam

### 1. Aanhef

Het bevoegd gezag van de Stichting Quadraam- gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs - gehoord hebbende de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling voor de onder haar bevoegd gezag vallende scholen vast

### 2. Begripsbepalingen

#### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorgers van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorgers van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. rector/directeur: rector/directeur van een van de onder de stichting vallende scholen.
- i. bevoegd gezag: Het College van Bestuur;

#### Paragraaf 1. Behandeling van de klachten

##### Artikel 2: Voorfase 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<sup>[Ivo1]</sup><sub>[GMv2]</sub>.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie of indien de klacht de directie betreft, het bevoegd gezag.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet wordt<sup>[Ivo3]</sup><sub>[GMv4]</sub> opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

#### Paragraaf 2. De contactpersoon

##### Artikel 3

##### Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere locatie ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De directie van de scholen draagt een of meerdere contactpersonen voor.
3. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding<sup>1</sup> van alle zaken die hij/zij in zijn/haar hoedanigheid van contactpersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding blijft na beëindiging van de taak van contactpersoon van kracht.

### **Paragraaf 3. De externe vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 4**

#### **Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. In dat verband hoort de externe vertrouwenspersoon de klager en de aangeklaagde. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

---

<sup>1</sup> Onverlet latend de wettelijk vastgelegde meldingsplicht

## Paragraaf 4. De klachtencommissie

### Artikel 5

#### Instelling en taken klachtencommissie

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

## Paragraaf 5. De procedure bij de klachtencommissie

### Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de 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 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[vo5][GMv6] gezag of de 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 LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

### 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 LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

### Artikel 8 De klachtencommissie

1. 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](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)  
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: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

### Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

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. Deze 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 en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de GMR jaarlijks over de aard en de hoeveelheid klachten die het bevoegd gezag in de voorafgaande periode heeft ontvangen

### **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 het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

## **Paragraaf 6. Slotbepalingen**

### **Artikel 14**

#### **Openbaarheid**

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

### **Artikel 15**

#### **Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd. Daarna elke vier jaar.

### **Artikel 16**

#### **Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 17**

#### **Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Quadraam'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2016

*De regeling is vastgesteld door het College van Bestuur na instemming GMR op 31 mei 2016.*

## 5. Algemene toelichting

Schoolbesturen zijn verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de wetgeving kan een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, als mede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. .

Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen te komen tot één model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Quadraam heeft ervoor gekozen de oude Klachtenregeling van 1998 en het Reglement Bestrijding en Preventie Seksuele Intimidatie, eveneens daterend uit 1998 te integreren in de nieuwe nu voorliggende Algemene Klachtenregeling.

Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. De daarvoor te hanteren procedure is vastgelegd in de interne klachtenprocedure waarover de scholen beschikken. 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 beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat de aard van de klachten betreft waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 5, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend. Deze regeling is opgesteld voor het primair en voortgezet onderwijs, maar is ook voor andere onderwijssoorten te hanteren.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de rector/directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats 'de rector/directeur' te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de rector/directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie heeft het bevoegd gezag Quadraam zich aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).



De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de GMR instemmingsrecht toe.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, tweede 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 de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder d

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

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

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

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

## Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school **behalve voor personeel: dat kan zich rechtstreeks tot de externe vertrouwenspersoon van de stichting wenden**. Het is van belang dat de contactpersoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een of meer onafhankelijke vertrouwensperso(o)n(en) te benoemen en per school een of meer interne contactperso(o)n(en). De externe 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 houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. Het bestuur zal zich bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon of personen laten adviseren door een benoemingsadviescommissie. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe 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 3, tweede lid

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

#### Artikel 3, derde lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de rector/directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. De aldaar te nemen stappen zijn vastgelegd in de interne klachtenprocedure waarover de scholen beschikken.

De externe 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 externe 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 externe 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### Artikel 3, zevende lid

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

### Artikel 4

Quadraam heeft zich aangesloten bij de Klachtencommissie van de Landelijke klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

#### **Artikel 4, vierde lid**

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadsleden van partijen alsmede politie/justitie.

#### **Artikel 6, eerste lid**

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, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

#### **Artikel 10, eerste lid**

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in de artikel 14, zevende lid Wpo, artikel 24b, zevende lid Wvo en artikel 23, zevende lid 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, tweede lid 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 instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

#### **Artikel 14**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de externe vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder of op de website van het bestuur en de scholen worden opgenomen.

---

## Contactpersonen

### Voor de leerlingen:

Contactpersoon, mentor of afdelingsleider/afdelingsdirecteur/ afdelingsmanager

### Voor het personeel:

De externe vertrouwenspersoon van Quadraam of de direct leidinggevende.

---

### **Vertrouwensinspecteur onderwijsinspectie:**

Adres:

Postbus 2730  
3500 GS Utrecht  
Centraal meldnummer: 0900 1113111

---

### **Vertrouwensinspecteur van de arbeidsinspectie**

Adres:

Postbus 9018  
6800 DX Arnhem  
Tel.: 026 3557111