



Beleidsplan

Betreft: Klachtenregeling

Naam: Simone ten Hacken
Datum: 26-2-2025
Versie: 2

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding.....	3
2. Begripsbepaling.....	3
3. Waarover kan een klacht worden ingediend?	3
4. Bij wie kan een klacht worden ingediend?	3
5. Externe vertrouwenspersoon	4
5.1 De profielschets van de externe vertrouwenspersoon:.....	4
5.2 Rol externe vertrouwenspersoon.....	4
6. Het indienen van een klacht.....	4
7. Behandeling klacht intern.....	5
8. Behandeling klacht extern	5
9. Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs niet over?	6
10. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie.....	6
11. Informeren medezeggenschapsorgaan	6
12. Vertrouwelijkheid	6
13. Onderwijsinspectie	7
14. Evaluatie	7
15. Overige bepalingen.....	7
BIJLAGE 1: GEGEVENS SCHOOL, DIRECTIE EN CONTACTPERSONEN LOCATIELEIDERS.....	8

1. Inleiding

Bij Stichting Omnis scholen onderhouden we graag een goede leerkracht-ouder-kind relatie en staat eerlijke open communicatie voorop, maar het kan natuurlijk voorkomen dat ouders/wettelijke vertegenwoordigers (tezamen verder te noemen: ouders), medewerkers, vrijwilligers of directieleden een klacht hebben. Vaak lukt het wel om hier samen uit te komen, maar voor de gevallen waarin dat niet lukt, heeft Omnis scholen een klachtenregeling om ouders, leerlingen en medewerkers te garanderen dat er een goede afhandeling van een klacht plaatsvindt. Deze klachtenregeling is van toepassing voor iedere school van Omnis scholen.

In alle schoolgidsen van de kindcentra staat beschreven waar deze klachtenregeling te vinden is.

2. Begripsbepaling

In deze regeling worden de volgende termen gebruikt:

- a. **beklaagde:** (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;
- b. **bevoegd gezag:** bestuur Stichting Omnis scholen;
- c. **directie:** degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de scholen berust;
- d. **schoolleider:** de leidinggevende aan een school;
- e. **externe vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 6;
- f. **klacht:** klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de beklaagde.
- g. **klager:** een (ex-)leerling, een ouder/wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige (ex-) leerling, (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;
- h. **school:** een school vallende onder Omnis scholen;

3. Waarover kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen gaan over het gedrag of een beslissing, dan wel het nalaten van gedrag of het niet nemen van een beslissing door een leerkracht, de schoolleiding, de directie of andere bij de school betrokken personen.

Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- optreden tegen leerling/ouders (straf, schorsing, verwijdering)
- veiligheid en welzijn (pesten, ongewenste intimiteiten)
- discriminatie
- schoolorganisatie (toelating, leerplicht, groepsindeling, bevordering).

4. Bij wie kan een klacht worden ingediend?

1. In eerste instantie kan een klager zich met een klacht wenden tot de betrokken persoon.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan men zich wenden tot de schoolleider van de school, die het gesprek met de klager zal aangaan en trachten tot een oplossing te komen.
3. Mocht de klacht niet afdoende worden behandeld, dan kan de klager zich mondeling dan wel schriftelijk richten tot de directie van de Omnis scholen;
4. Eventueel, indien de klacht niet is opgelost, zou daarna de klacht nog kunnen worden gericht aan het bevoegd gezag van Omnis scholen.
5. Als na een gesprek met de school, schoolleiding, directie of bestuur het probleem niet of onvoldoende is opgelost, dan is het mogelijk schriftelijk een officiële klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

6. Eventueel: Als het niet mogelijk of wenselijk is de leerkracht of de schoolleider te benaderen met de klacht, kan de klager contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

5. Externe vertrouwenspersoon

Indien de klager behoefte heeft aan een aanspreekpunt en bemiddeling voor zijn klacht, dan kan een beroep gedaan worden op de externe vertrouwenspersoon van Omnis scholen:

Frank van der Zee van BMW Voor Elkaar

T: 06- 53503101

E : frankvanderzee@bmwvoorelkaar.nl

5.1 De profielschets van de externe vertrouwenspersoon:

- is onafhankelijk;
- kent de cultuur van de school en Omnis;
- kan goed luisteren en is empathisch;
- is creatief en denkt in oplossingen;
- kan zich schriftelijk verwoorden.

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.

5.2 Rol externe vertrouwenspersoon

- De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling tussen partijen een oplossing kan worden bereikt. Eventueel, na overleg met het bevoegd gezag, met behulp van een externe mediator.
- 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.
- De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze anoniem ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
- De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie / het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directie / het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de schoolleider, de directie, het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de klaagde en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de directie / het

bevoegd gezag dan wel de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) anders beslist. Een uitzondering kan worden gemaakt als:

- a. de klager pas na dat jaar bekend werd met de gebeurtenis;
 - b. de klager eerst geprobeerd heeft de klacht met de school of het bestuur op te lossen en daardoor de termijn heeft overschreden;
 - c. er andere bijzondere omstandigheden zijn waardoor de klager niet eerder een klacht in kon dienen.
4. Het bevoegd gezag / de directie of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

7. Behandeling klacht intern

1. Indien de klacht behandeld wordt door de schoolleider of, in een later stadium, door de directie / het bevoegd gezag van Omnis scholen, wordt er een dossier gevormd. In het dossier is tenminste opgenomen:
 - a. beschrijving van de klacht met de datum en het tijdstip van het voorval;
 - b. de namen van de beklaagde(n) en van de klager;
 - c. de verslagen van gevoerde gesprekken met klager en/of beklaagde. Deze verslagen worden door zowel klager / beklaagde als de schoolleider c.q. directie / de bestuurder getekend.
2. Als klager zijn klacht indient bij de schoolleider of de directie / het bevoegd gezag, dan wordt aan klager en beklaagde gemeld welke stappen gezet worden om de klacht af te handelen.
3. Binnen zes weken na indienen van de klacht zal de schoolleider / de directie / het bevoegd gezag schriftelijk een uitspraak doen, daarbij zal door de directie / het bevoegd gezag ook gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
4. Nadat klager is gehoord door de schoolleider, en eventueel later door de directie / het bevoegd gezag, en de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen.
5. Ook als de directie / het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het de klager naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen.
6. Bij een klacht betreffende (het vermoeden van) een seksueel misdrijf wordt conform de wet aangifte gedaan bij de politie.

8. Behandeling klacht extern

1. Als de directie / het bevoegd gezag niet tot een bevredigende oplossing komt voor klager, kan klager een schriftelijke klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
Emailadres: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl
3. Als de klager geen gebruik wenst te maken (of kan maken) van de interne procedure, kan hij ook een klacht rechtstreeks indienen bij de LKC.
Echter, als LKC denkt dat de klacht op school- of directie / bestuursniveau kan worden opgelost, kan zij de klacht weer doorsturen naar de directie / het bevoegd gezag.
4. Als besloten wordt de klacht via de formele procedure van de LKC af te handelen, wordt de klacht afgehandeld in drie stappen:
 1. Het voorbereidend onderzoek, waarbij beklaagde(n) zich schriftelijk mag / mogen verweren;
 2. De behandeling bij de hoorzitting, waarbij partijen hun standpunten mondeling mogen toelichten;
 3. Advies (oordeel en aanbevelingen) van de LKC aan het bevoegd gezag, waarin zal worden betrokken of er voldoende is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

9. Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs niet over?

De LKC neemt niet alle mogelijke klachten in behandeling.

Voor sommige geschillen kan men terecht bij een van de andere commissies van Stichting Onderwijsgeschillen, zoals:

- de Geschillencommissie Passend Onderwijs en
- de Landelijke Bezwaardviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring sbo/(v)so.

De Geschillencommissie Passend Onderwijs is er voor geschillen over:

1. de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte,
2. het ontwikkelingsperspectief van een leerling,
3. verwijdering van een leerling.

De Landelijke Bezwaardviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring behandelt bezwaren tegen beslissingen van het samenwerkingsverband over de toelaatbaarheidsverklaring.

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) neemt ook geen klachten in behandeling van personeelsleden als die klachten betrekking hebben op de rechtspositie van het personeelslid.

Voor meer informatie over de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs: www.onderwijsgeschillen.nl

10. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)deelt het bevoegd gezag aan de klager, de beklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel gegrond vindt en of zij naar aanleiding van het 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 beklaagde en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

11. Informeren medezeggenschapsorgaan

De directie / het bevoegd gezag informeert de betrokken medezeggenschapsorganen direct over elk oordeel van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. De directie / het bevoegd gezag dient de privacy van de klagers / beklaagden hierbij in acht te nemen.

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 betrokkene niet meer onder werking van de klachtenregeling valt.

13. Onderwijsinspectie

De Inspectie van het Onderwijs wordt door de directie / het bevoegd gezag geïnformeerd over een klacht. De inspectie neemt zelf geen individuele klachten in behandeling, maar wordt wel op de hoogte gehouden. Op deze manier bouwt de inspectie dossier op en kan zij eventueel haar toezicht verscherpen.

14. Evaluatie

Deze Klachtenregeling wordt om de drie jaar geëvalueerd.

15. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Omnis scholen”.
3. Deze regeling treedt in werking op <datum>.

BIJLAGE 1: GEGEVENS SCHOOL, DIRECTIE EN CONTACTPERSONEN LOCATIELEIDERS

Stichting Omnisscholen Adres: Stationspark 2, 4462 DZ Goes Postadres: Postbus 328, 4460 AS Goes Telefoon: 0113-316350 E-mail: directiesecretariaat@omnisscholen.nl Website: www.omniskindcentra.nl Bestuursnummer: 42634	Directie: Saskia Delies Marielle Redert E-mail: info@omnisscholen.nl Telefoon: 0113 -31 63 50 Directiesecretaresse: Hajar Mamouni E-mail: h.mamouni@kibeo.nl Telefoon: 0113-760232
Intern begeleider (De Linden, Franck van Borssele, 't Opstapje) Tijdelijk: Romy Joosse en Simone ten Hacken Intern begeleider (De Schakel, De Reiger, De Regenboog) Romy Joosse r.joosse.2@kibeo.nl Intern begeleider De Meidoorn Nicole van Rooy n.vanrooy@omnisscholen.nl	Omniskindcentrum De Linden (110A) Egelantierstraat 5 4431 EP 's-Gravenpolder 0113-316010 linden@omnisscholen.nl Locatieleider Aukje Akerboom a.akerboom@omnisscholen.nl
Omniskindcentrum Franck van Borssele (110A04) Kalootstraat 2 4454 BH Borssele 0113-354110 franckvanborssele@omnisscholen.nl Locatieleider Yvonne van de Velde y.vandevelde@omnisscholen.nl	Omniskindcentrum De Schakel (13JQ) Vanderbijlparkstraat 3 4436 AC Oudelande 0113-544110 schakel@omnisscholen.nl Locatieleider Marleen Trasancos m.trasancos@omnisscholen.nl
Omniskindcentrum De Meidoorn (110A03) Diaconielaan 6 4443 AP Nisse 0113-644110 meidoorn@omnisscholen.nl Locatieleider Marion Geene- de Kort m.geene-dekort@omnisscholen.nl	Omniskindcentrum 't Opstapje (12IT02) Van Tilburghstraat 41 4438 AJ Driewegen 0113-653010 opstapje@omnisscholen.nl Locatieleider Aukje Akerboom (tijdelijk) a.akerboom@omnisscholen.nl

Omniskindcentrum De Reiger (12IT) Mr. Dr. Meslaan 6 4451 AK Heinkenszand 0113-568110 reiger@omnisscholen.nl Locatieleider Chirley van Loon c.vanloon@omnisscholen.nl	Omniskindcentrum De Regenboog (14YS) Oostendestraat 4A 4433 AK Hoedekenskerke 0113-634810 regenboog@omnisscholen.nl Locatieleider Richard Driedijk r.driedijk@omnisscholen.nl
Externe vertrouwenspersoon Frank van der Zee van BMW Voor Elkaar T: 06- 53503101 E : frankvanderzee@bmwvoorelkaar.nl	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