



## Klachtenregeling SKOSS-KPOA

Versie: 01-01-2024

# Inhoud

Artikel 1. Begripsbepalingen .....	3
Artikel 2. Voortraject klachtindiening .....	3
Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon .....	3
Artikel 4. Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 5. Formele klacht.....	4
Artikel 6. Procedure bij een formele klacht .....	4
Artikel 7. Het intrekken van de klacht.....	5
Artikel 8. Afdoening klacht .....	5
Artikel 9. Informeren medezeggenschapsraad.....	5
Artikel 10. Inschakelen externe vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 11. Indienen klacht bij de landelijke klachtencommissie .....	5
Artikel 12. Slotbepaling .....	6
Aanvullende informatie .....	7



## Artikel 1. Begripsbepalingen

Stichting:	SKOSS-KPOA;
Het bestuur:	Het bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 1 van de WPO (College van Bestuur, hierna te noemen CvB);
Scholen:	De scholen voor basisonderwijs en de speciale scholen voor basisonderwijs, die onder de verantwoordelijkheid vallen van SKOSS-KPOA;
Contactpersoon:	Een medewerker van de school waar de klager zijn klacht kan neerleggen/bespreken (art. 3 van de Modelklachtenregeling);
Vertrouwenspersoon:	Een door het bevoegd gezag benoemde externe vertrouwenspersoon (art.4 van Modelklachtenregeling);
Klacht:	Een klacht heeft betrekking op gedragingen en/of beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel;
Klachtendossier:	iedere school en het CvB heeft een digitaal klachtendossier waarin klachten, documenten en verslagen van de gesprekken worden bewaard. In het klachtendossier van het CvB worden klachten bewaard die bij het CvB worden ingediend;
Klager:	Een (ex) leerling, 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 de school betrokken persoon of orgaan;
Aangeklaagde:	Een medewerker, een lid van de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
Landelijke Klachtencommissie:	De commissie als bedoeld in artikel 4 van de modelklachtenregeling
Modelklachtenregeling:	Landelijke Klachtenregeling als vastgesteld in de vergadering van het bestuur d.d. 01-03-2017.

## Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Als een klager een klacht heeft, dan vervoegt hij/zij zich in eerste instantie bij de "aangeklaagde" en probeert in onderling overleg de klacht tot een oplossing te brengen.
2. Als het gestelde in lid 1 niet tot de mogelijkheden behoort of niet wenselijk is, dit ter beoordeling van de klager, vervoegt de klager zich bij de interne contactpersoon van de school. Deze interne contactpersoon is een opgeleide medewerker van de school die de 'klager', maar ook de school kan bijstaan bij het indienen van een klacht.
3. De klager gaat in overleg met de contactpersoon, over de mogelijke vervolgstap. Daarbij bestaan er twee mogelijkheden:
  - a. de interne contactpersoon wijst de 'klager' op de mogelijkheid om contact te zoeken met de externe vertrouwenspersoon. De klager kan zich overigens ook rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersoon of geschillencommissie;
  - b. de interne contactpersoon wijst op de mogelijkheid een formele klacht in te dienen.

## Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

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



## Artikel 4. Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De externe 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 externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

## Artikel 5. Formele klacht

1. Klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie
2. Als een klager een formele klacht indient dan doet hij dat via het klachtenformulier op de website. Dit formulier wordt verzonden naar [info@skoss-kpoa.nl](mailto:info@skoss-kpoa.nl) of naar Postbus 930, 3800 AX Amersfoort.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.

### *Ondersteuning klager*

Op het moment dat een klager een formele klacht indient, dan wordt er procedureel ondersteuning geboden door de interne contactpersoon van de school. Inhoudelijk wordt de klager ondersteuning geboden door de externe vertrouwenspersoon.

### *Ondersteuning aangeklaagde*

Op het moment dat er een formele klacht is ingediend, dan wordt er ook ondersteuning voor de aangeklaagde aangeboden. Is de klacht gericht tegen een leerkracht dan is de schoolleider de ondersteuner, wordt de klacht ingediend tegen een schoolleider dan is de bestuurssecretaris de ondersteuner. De ondersteuner helpt bij het opstellen van een verweer als reactie op de klacht.

## Artikel 6. Procedure bij een formele klacht

Er vindt een gesprek plaats tussen klager (ondersteund door externe vertrouwenspersoon) en de aangeklaagde (ondersteund door schoolleider/bestuurssecretaris) om te onderzoeken of de klacht kan worden opgelost. De externe vertrouwenspersoon en schoolleider/bestuurssecretaris nemen hiertoe het initiatief. Indien gewenst kan er een onafhankelijk gespreksleider aanwezig zijn, alle betrokken partijen kunnen hiervoor een verzoek indienen. Er wordt door de aanwezigen een verslag gemaakt van het gesprek, dit wordt door de betrokkenen ondertekend.

Er is dan een aantal opties:

1. het gesprek zorgt voor een oplossing
  - a. er wordt mediation aangeboden, dit gebeurt op vrijwillige basis met instemming van beide partijen
2. de klacht wordt voorgelegd aan het CvB
  - a. het CvB schakelt een onafhankelijke gesprekspartner in, deze voert hoor en wederhoor uit
  - b. klager en aangeklaagde worden hierbij ondersteund door leidinggevende/externe vertrouwenspersoon/bestuurssecretaris
  - c. de onafhankelijk gesprekspartner stelt een gespreksverslag en advies op en stuurt dit naar het CvB
  - d. het CvB neemt een besluit over het advies
  - e. beide partijen ontvangen de beslissing van het CvB
  - f. is de klacht naar het oordeel van het CvB gegrond dan wordt de MR van de school geïnformeerd en worden maatregelen ter verbetering voorgeschreven



3. de klacht wordt voorgelegd aan de externe klachtencommissie (LKC)
  - a. de LKC beoordeelt de klacht en stuurt de beslissing hierover naar alle partijen conform haar eigen procedure
  - b. is de klacht naar het oordeel van de LKC gegrond dan wordt de MR van de school door het CvB geïnformeerd en worden maatregelen ter verbetering aan de aangeklaagde voorgeschreven

#### Artikel 7. Het intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt wordt dit door de klager schriftelijk gemeld via [info@skoss-kpoa.nl](mailto:info@skoss-kpoa.nl) of via Postbus 930, 3800 AX Amersfoort.
2. De aangeklaagde besluit, of van een verdere procedure wordt afgezien of dat besloten wordt met een andere procedure door te gaan. Zij doet hiervan schriftelijk melding aan de aangeklaagde.

#### Artikel 8. Afdoening klacht

1. Elke klacht wordt zo spoedig mogelijk maar in elk geval binnen een termijn van vier werkweken, nadat deze is ontvangen, afgehandeld. Deze termijn kan met maximaal vier werkweken worden verlengd. De verlenging wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager en aangeklaagde meegedeeld
2. De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk, tenzij mondelinge afdoening als het meest adequaat wordt beschouwd. De mondelinge afdoening wordt schriftelijk vastgelegd, tenzij het dossier terstond wordt vernietigd en zowel de klager als de aangeklaagde hiermee instemmen
3. De afhandeling van de klacht kan inhouden, dat het CvB een maatregel oplegt aan klager of aangeklaagde

#### Artikel 9. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad van de betrokken school over ieder oordeel waarbij de klacht gegrond is beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Voor gegronde klachten van het SKOSS-KPOA kantoor wordt de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geïnformeerd.

#### Artikel 10. Inschakelen externe vertrouwenspersoon

1. Indien het niet gewenst is (of op verzoek van de klager), dat de klacht ingediend wordt bij de schoolleider c.q. het CvB, wijst de interne contactpersoon de klager op de mogelijkheid zijn/haar klacht direct te melden bij de externe vertrouwenspersoon
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en adviseert, na gemeenschappelijk overleg, over het vervolg van de procedure
3. De externe vertrouwenspersoon wijst de klager erop, dat de klacht bij het CvB of rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie kan worden ingediend
4. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt, indien gewenst en van toepassing, de klager bij het schriftelijk formuleren van de klacht en begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie
5. Ook de aangeklaagde kan zich voor ondersteuning wenden tot de externe vertrouwenspersoon, dit is dan een andere externe vertrouwenspersoon
6. De door de klager of aangeklaagde gemaakte kosten in het kader van inschakeling van de externe vertrouwenspersoon worden door SKOSS-KPOA vergoed.

#### Artikel 11. Indienen klacht bij de landelijke klachtencommissie

1. Indien de klager besluit de klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie, kan zij voor de vervulling van de formaliteiten een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon
2. De modelklachtenregeling is hierbij verder van toepassing.



## Artikel 12. Slotbepaling

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling SKOSS-KPOA.

Aldus vastgesteld d.d. 1-1-2024

W.W. Roelofs

Voorzitter CvB SKOSS-KPOA



## Aanvullende informatie

### A. Externe vertrouwenspersoon:

Het bestuur van de SKOSS-KPOA heeft in overleg met de Stichting CED- Groep afspraken gemaakt m.b.t. het inhuren van externe vertrouwenspersonen. Indien een klager hiervan gebruik wenst te maken dan kan contact opgenomen worden met:

CED-Groep

Postbus 8639

3009 AP Rotterdam

T: 010-4071599

Centraal emailadres voor zaken van de externe vertrouwenspersoon: [evp@cedgroep.nl](mailto:evp@cedgroep.nl)

### B. Klachtencommissie:

Onze Stichting is aangesloten bij:

De stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) voor alle zaken met uitzondering van schorsen, verwijderen en plaatsing.

T: 070-3861697

Postbus 394

3440 AJ Woerden

[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

[www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)

De Geschillencommissie passend onderwijs (GPO) voor zaken rondom schorsen, verwijderen en plaatsing:

T: 030 - 280 9590

Gebouw Woudstede

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

<https://www.onderwijsgeschillen.nl>

### C. SKOSS-KPOA

Postbus 930

3800 AX Amersfoort

T: 033 – 2570645

[info@skoss-kpoa.nl](mailto:info@skoss-kpoa.nl)

[www.skoss-kpoa.nl](http://www.skoss-kpoa.nl)



## D. Procedure in schema

Als leerling/ouder/verzorger/medewerker bent u vrij om te kiezen met wie u een zorg/probleem of klacht het eerst bespreekt. Deze klachtenbehandeling beoogt problemen zo laagdrempelig mogelijk door betrokkenen op te laten lossen. Bij die gedachte past het volgende schema om te bepalen waar u normaal gesproken uw zorg het beste als eerste bespreekbaar kunt maken:

Procedure		
U bent leerling/ouder/verzorger	U bent personeelslid (alle functies) Behalve schoolleider /CvB-lid	U bent personeelslid in functie schoolleider/CvB of medewerker SKOSS-KPOA kantoor
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
In gesprek met diegene waar u zorgen over, of een probleem mee heeft	In gesprek met diegene waar u zorgen over, of een probleem mee heeft	In gesprek met diegene waar u zorgen over, of een probleem mee heeft
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: -gesprek met interne contactpersoon van de school	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - gesprek met interne contactpersoon van de school	Indien dit geen bevredigend resultaat heeft of niet wenselijk is: - gesprek met beleidsregisseur personeel
↓↓↓	↓↓↓	↓↓↓
Er vindt een gesprek plaats tussen klager (ondersteund door externe vertrouwenscontactpersoon) en de aangeklaagde (ondersteund door schoolleider/bestuursecretaris) om te onderzoeken of de klacht kan worden opgelost. Interne contactpersoon en schoolleider/bestuursecretaris nemen hiertoe het initiatief.	Er vindt een gesprek plaats tussen klager (ondersteund door externe vertrouwenspersoon) en de aangeklaagde (ondersteund door schoolleider/bestuursecretaris) om te onderzoeken of de klacht kan worden opgelost. Interne contactpersoon en schoolleider/bestuursecretaris nemen hiertoe het initiatief.	Er vindt een gesprek plaats tussen klager (ondersteund door externe vertrouwenspersoon) en de aangeklaagde (ondersteund door bestuurssecretaris) om te onderzoeken of de klacht kan worden opgelost. Beleidsregisseur personeel en bestuurssecretaris nemen hiertoe het initiatief.
Daarna 4 opties: 1. Oplossing 2. Mediation 3. Klacht naar CvB 4. Klacht naar landelijke klachtencommissie (LKC)	Daarna 4 opties: 1. Oplossing 2. Mediation 3. Klacht naar CvB 4. Klacht naar landelijke klachtencommissie (LKC)	Daarna 4 opties: 1. Oplossing 2. Mediation 3. Niet van toepassing 4. Klacht naar landelijke klachtencommissie (LKC)
<b>Vervolg optie 1</b> Dit wordt vastgelegd in een door beide partijen ondertekend gespreksverslag	<b>Vervolg optie 1</b> Dit wordt vastgelegd in een door beide partijen ondertekend gespreksverslag	<b>Vervolg optie 1</b> Dit wordt vastgelegd in een door beide partijen ondertekend gespreksverslag
<b>Vervolg optie 2</b> Dit gebeurt op vrijwillige basis met instemming van beide partijen	<b>Vervolg optie 2</b> Dit gebeurt op vrijwillige basis met instemming van beide partijen	<b>Vervolg optie 2</b> Dit gebeurt op vrijwillige basis met instemming van beide partijen
Mediation kan ook al eerder als preventie tegen een klacht worden aangeboden	Mediation kan ook al eerder als preventie tegen een klacht worden aangeboden	Mediation kan ook al eerder als preventie tegen een klacht worden aangeboden





<p><b>Vervolg optie 3</b> Het CvB voert hoor en wederhoor uit en neemt een besluit over de klacht</p> <p>Hiervan wordt een gespreksverslag gemaakt</p> <p>Beide partijen ontvangen de beslissing van het CvB</p> <p>Is de klacht naar het oordeel van het CvB gegrond dan wordt de MR van de school geïnformeerd en worden maatregelen ter verbetering voorgeschreven</p>	<p><b>Vervolg optie 3</b> Het CvB voert hoor en wederhoor uit en neemt een besluit over de klacht</p> <p>Hiervan wordt een gespreksverslag gemaakt</p> <p>Beide partijen ontvangen de beslissing van het CvB</p> <p>Is de klacht naar het oordeel van het CvB gegrond dan wordt de MR van de school geïnformeerd en worden maatregelen ter verbetering voorgeschreven</p>	
<p><b>Vervolg optie 4</b> De LKC beoordeelt de klacht en stuurt de beslissing hierover naar alle partijen conform haar eigen procedure</p> <p>Is de klacht naar het oordeel van de LKC gegrond dan wordt de MR van de school door het CvB geïnformeerd en worden maatregelen ter verbetering aan de aangeklaagde voorgeschreven</p>	<p><b>Vervolg optie 4</b> De LKC beoordeelt de klacht en stuurt de beslissing hierover naar alle partijen conform haar eigen procedure</p> <p>Is de klacht naar het oordeel van de LKC gegrond dan wordt de MR van de school door het CvB geïnformeerd en worden maatregelen ter verbetering aan de aangeklaagde voorgeschreven</p>	<p><b>Vervolg optie 4</b> De LKC beoordeelt de klacht en stuurt de beslissing hierover naar alle partijen conform haar eigen procedure</p> <p>Is de klacht naar het oordeel van de LKC gegrond dan wordt de MR van de school door het CvB geïnformeerd en worden maatregelen ter verbetering aan de aangeklaagde voorgeschreven</p>

Het indienen van een klacht kan door het invullen van het [klachtenformulier](#) op de website van SKOSS-KPOA. Dit formulier wordt ingevuld en via een mail gestuurd aan [info@skoss-kpoa.nl](mailto:info@skoss-kpoa.nl) met in de onderwerp regel een vermelding van 'klacht' of via (aangetekende) post.

