



Klachtenregeling

Wijzer in Onderwijs



Colofon

Burgemeester van Lierplein 77

3134 ZB Vlaardingen

T 010 59 10 581

E info@wijzer.nu

W www.wijzer.nu

Overleg directeurenberaad	22 juni 2021
Instemming medezeggenschap WION	
Definitieve vaststelling CvB	

Versie 01.1 | 1 mei 2021

Deze versie verloopt op 1 mei 2025



Inhoud

Inleiding	4
Doelstelling	4
Afhandelen van klachten	4
Overige regelingen	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	5
Begrippen	5
Artikel 2 Behandeling van de klachten	6
2.1 Aanstelling en taak interne contactpersoon	6
2.2 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	6
2.3 De landelijke klachtencommissie	9
2.4 Indienen van een klacht bij bevoegd gezag	7
2.5 Eisen die aan een klacht worden gesteld	7
2.6 Niet-ontvankelijkverklaring	8
2.7 Vooronderzoek	8
2.8 Klachtafhandeling door het bevoegd gezag	8
2.9 Procedure bij de landelijke klachtencommissie	Error! Bookmark not defined.
2.10 Vertrouwensinspecteur	9
Artikel 3 Slotbepalingen	10
3.1 Openbaarheid	10
3.2 Evaluatie	10
3.3 Wijziging van het reglement	10
3.4 Overige bepalingen	10
3.5 Aanvullende documenten	10
Artikel 4 Contactgegevens	11
Bevoegd gezag	11
Interne contactpersoon	11
Externe Vertrouwenspersoon	11
Landelijke Klachtencommissie	11
Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs	11
Bijlage: tekst voor de website van de locatie / locatiewijzer	12



Inleiding

Doelstelling

Het klachtrecht heeft een belangrijke functie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door ingediende klachten ontvangen bestuur en de schoollocatie signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs, het schoolklimaat en de goede gang van zaken op de locatie. Met de klachtenregeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend.

De wet op primair onderwijs (artikel 14) bepaalt dat het bevoegd gezag verplicht is om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de geldende wetgeving kunnen ouders, leerlingen en medewerkers (en anderen die deel uitmaken van de schoollocatie) een klacht indienen over gedragingen of beslissingen of het nalaten daarvan van de medewerkers, de directie of het bestuur.

Afhandelen van klachten

Het is de bedoeling dat klachten over de gang van zaken op een school tussen kinderen, ouders, personeel en alle overige betrokken personen in eerste instantie tussen alle betrokkenen, op locatieniveau worden opgelost. De meeste klachten worden overigens op die manier naar tevredenheid afgehandeld. Als u er op de schoollocatie met de leerkracht en met de directeur niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het bestuur.

De interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon kan te allen tijde bemiddelen bij een conflict en/of andere mogelijkheden met u doornemen.

Mocht dit ook niet naar wens zijn of is de klacht tegen het bevoegd gezag gericht, dan kunt u de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Anders gezegd is de klachtenregeling alleen van toepassing als men met een klacht niet (meer) op de schoollocatie terecht kan.

Overige regelingen

Uitzonderingen

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan. Deze klachten dienen langs die lijn worden afgehandeld. Dit geldt onder meer voor bezwaren tegen schorsen en verwijderen en een beroep of bezwaar van medewerkers in verband met rechtspositie of functiewaardering.

Meldplicht

Iedere medewerker heeft meldplicht wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens kinderen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.

Onderwijsinspectie

De inspectie van het onderwijs neemt, anders dan wel gedacht wordt, geen klachten in behandeling over een schoollocatie, het bestuur of de medewerker.

Integriteitscode

Binnen Wijzer is de integriteitscode van kracht.

Klokkenluideregeling

Medewerkers kunnen in het uiterste geval ook gebruik maken van de klokkenluidersregeling.



Artikel 1 Begripsbepalingen

Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. Bevoegd gezag: het bestuur van Wijzer in Onderwijs en Stichting BNOV (Jenaplanschool);
- B. Schoollocatie: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs en de Wet op de expertisecentra;
- C. Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2.4;
- D. Klager: iedereen die bij de school betrokken is kan klagen;
- E. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- F. Interne Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.2;
- G. Externe Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.3;
- H. Aangeklaagde: personeel, directie, bevoegd gezag of anderszins functioneel bij de school betrokken persoon.



Artikel 2 Behandeling van de klachten

2.1 Voortraject 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.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag (artikel 2.5) of de klachtencommissie (artikel 2.4).

2.2 Aanstelling en taak interne contactpersoon

5. Er is op iedere schoollocatie ten minste één interne contactpersoon die luistert naar de klager en verwijst naar de mogelijk te nemen stappen en eventueel naar de externe vertrouwenspersoon.
6. De directeur benoemt de interne contactpersoon op de schoollocatie.
7. Interne schoolcontactpersonen nemen actief deel aan de aangeboden training en netwerkbijeenkomsten.
8. De benoeming vindt plaats na voordracht aan de bestuurder en wordt gemeld aan de medezeggenschapraad en de GMR.
9. De interne contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk.
10. De interne contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.
11. De interne contactpersoon heeft als taak:
 - a) Als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
 - b) De eerste begeleiding te verzorgen als een klacht wordt ingediend;
 - c) Naar eigen inzicht eenvoudige meldingen af te handelen;
 - d) De klager in geval van een naar zijn mening zwaardere, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de leidinggevende, de directeur, het bevoegd gezag of de externe vertrouwenspersoon conform de (koninklijke) klachtenroute;
 - e) De klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in begeleiding en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
 - f) Informatie en voorlichting te geven over in ieder geval
 - Zijn eigen rol die niet onafhankelijk van het bevoegd gezag is
 - Zijn meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen
 - g) In overleg met de directeur initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.

2.3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De benoeming vindt plaats op voorstel van de bestuurder en na advies van de GMR.
3. De externe vertrouwenspersoon heeft als taak:
 - a) Informatie en voorlichting te geven over zijn eigen rol;
 - b) Duidelijk te maken dat hij alleen de klager bijstaat;
 - c) Na te gaan of de klager getracht heeft zijn klacht met de aangeklaagde, diens leidinggevende of de directeur op te lossen;
 - d) Na te gaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
 - e) De klager procedurele ondersteuning te verlenen;
 - f) De klager bij te staan bij het indienen van een klacht;
 - g) De klager bij te staan bij het doen van aangifte bij politie of justitie;



- h) De klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in begeleiding en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
4. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
5. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
6. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden, inclusief een geanonimiseerd overzicht van de interne contactpersonen.

2.4 Indienen van een klacht bij bevoegd gezag

1. De klager dient de klacht in bij: in principe eerst bij het bevoegd gezag in, tenzij de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht in welk geval de klacht rechtstreeks bij de commissie wordt ingediend.
2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door het bevoegd gezag, kan hij desgewenst alsnog een klacht bij de landelijke klachtencommissie indienen.
3. Indien de klacht van het bevoegd gezag wordt ingediend, dan:
 - a) Verwijst het de klager, indien het vaststelt dat de klachtenafhandeling op schoollocatieniveau niet of onvoldoende is doorlopen, naar de directeur;
 - b) Handelt het de klacht zelf af indien het van mening is dat de aard en strekking van de klachtafhandeling op bestuursniveau rechtvaardigt;
 - c) Verwijst het de klager indien het van mening is dat de aard en strekking van de klacht tot rechtstreekse behandeling door de commissie noodzaakt.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager direct door naar het bevoegd gezag of, indien de klacht tegen het bevoegd gezag zelf is gericht, naar de landelijke klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht deelt:
 - a) Het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt.
 - b) De landelijke klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag zelf of door de landelijke klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
10. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
 - a) Het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directeur mee;
 - b) De landelijke klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur mee.

2.5 Eisen die aan een klacht worden gesteld

1. Het bevoegd gezag neemt geen klacht in behandeling die niet voldoet aan de volgende vereisten:
 - a) De klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend en ondertekend. Dit kan ook per mail, mits voldoen wordt aan de privacywetgeving. De klacht omvat de naam en het adres van de klager.
 - b) De klacht bevat de dagtekening.
 - c) De brief omvat een precieze omschrijving van de klacht, dat wil zeggen:
 - Over wie gaat de klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken.
 - De naam en het adres van de schoollocatie en eventueel de persoon over wie de klacht gaat.



2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij door het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie anders bepaalt (waarbij deze termijn niet korter kan worden).
3. Indien de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in lid 1 a, b en c wijst het bevoegd gezag de klager op het gepleegde verzuim en nodigt hem uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

2.6 Niet-ontvankelijkverklaring

1. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:
 - a) Na afloop van de termijn genoemd in artikel 2.5 lid 3 niet aan het gestelde in artikel 2.5 lid 1 wordt voldaan;
 - b) De klacht is ingediend na afloop van de termijn genoemd in artikel 2.5 lid 2 dan wel na afloop van de door het bevoegd gezag of door de landelijke klachtencommissie bepaalde termijn.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit:
 - a) Door het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur gemeld;
 - b) Door de landelijke klachtencommissie en de directeur gemeld.

2.7 Vooronderzoek

Het bevoegd gezag is in verband met de voorbereiding van de benadeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

2.8 Klachtafhandeling door het bevoegd gezag

1. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee schoolweken na ontvangst van de klacht hoort (een vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde, tenzij door het bevoegd gezag anders wordt bepaald.
2. In voorkomende omstandigheden kan het bevoegd gezag beslissen de klacht, namens het bevoegd gezag, te laten behandelen door een onafhankelijke commissie of persoon.
3. Indien het bevoegd gezag dit nodig acht hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
4. Van de hoorzittingen van het bevoegd gezag wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
 - a) De dagtekening van het verslag;
 - b) De namen van de aanwezigen;
 - c) Een zakelijke weergave van het gezegde.
5. Het verslag wordt ondertekend door (de vertegenwoordiger van) het bevoegd gezag en per email of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
6. De klager en de aangeklaagde kunnen binnen vijf werkdagen na datum van ontvangst van het verslag schriftelijke opmerkingen bij het bevoegd gezag indienen. Deze schriftelijk opmerkingen worden door het bevoegd gezag per email of per post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
7. Het bevoegd gezag beslist binnen twee weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd in welk geval het bevoegd gezag deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directeur.
8. Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de gemeenschappelijk medezeggenschapsraad terstond informatie over het besluit en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. De leden van de GMR hebben een geheimhoudingsplicht over elke informatie die zij ontvangen over de afhandeling van de klacht.
9. Het bevoegd gezag kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de directeur te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.
10. Wanneer er sprake is van mogelijke negatieve berichtgeving wordt de Raad van Toezicht in het beginstadium geïnformeerd. Het bestuur informeert Raad van Toezicht terstond over elk oordeel van de klachtencommissie of het bestuur waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. De Raad van Toezicht



wordt een maal per jaar geïnformeerd over de overige klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag.

2.9 De landelijke klachtencommissie

1. Voor het doen van onderzoek van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie voor het Openbaar Primair en Openbaar en Algemeen Bijzonder (Voortgezet) Onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie en de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dienen te houden staan vermeld op de website www.onderwijsgeschillen.nl.
3. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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.
4. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie 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.
5. 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 klachtencommissie.

2.10 Vertrouwensinspecteur

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](http://vertrouwensinspecteurs.nl) via 0900-1113111.

De vertrouwensinspecteur luistert en informeert. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook, bijvoorbeeld over een traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur zoekt niet uit wat er gebeurd is (waarheidsvinding). Hij kan niet zelf zorgen voor een oplossing, maar wel helpen om een oplossing te bereiken. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur niet zelf aangifte, maar zal wel aangeven wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is.

Als er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht. Als u twijfelt of er sprake is van seksueel misbruik of seksuele intimidatie, is het verstandig om ook contact op te nemen.



Artikel 3 Slotbepalingen

3.1 Openbaarheid

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

3.2 Evaluatie

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

3.3 Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen.
2. De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschap instemmingsrecht toe.

3.4 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 Wijzer in Onderwijs”.
4. De regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 mei 2021.

3.5 Aanvullende documenten

De klokkenluidersregeling is van toepassing
De integriteitscode is van toepassing



Bijlage: Contactgegevens

Bevoegd gezag

College van Bestuur Wijzer in Opvang en Onderwijs
Burgemeester van Lierplein 77
3134ZB Vlaardingen
info@wijzer.nu

Interne contactpersoon

Dit staat voor elke schoollocatie vermeld in de locatiewijzer/schoolgids op de website.

Externe Vertrouwenspersoon

Medewerkers en ouders kunnen zich in elke fase laten adviseren door de externe vertrouwenspersoon.

Mw. A. Groen -Vendrig
CED – Groep
010-4071993
evp@cedgroep.nl

Landelijke Klachtencommissie

Onderwijsgeschillen
030-2809590
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](https://www.vertrouwensinspecteurs.nl) via 0900-1113111.



Bijlage: Aanvullingen personeel

Meldplicht

Iedere medewerker heeft meldplicht wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens kinderen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.

Integriteitscode

Binnen Wijzer is de integriteitscode van kracht.

Klokkenluidersregeling

Medewerkers kunnen, in het uiterste geval, ook gebruik maken van de klokkenluidersregeling.



Bijlage: tekst voor de website van de locatie / locatiewijzer

Klachtenregeling

Hieronder vindt u de algemene toelichting op de klachtenregeling van Wijzer in Opvang en Onderwijs. De volledige regeling kunt u vinden op de website van [Wijzer](#).

Inleiding

Met deze regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen. Dat is goed voor alle betrokkenen, ook voor de locatie. Het klachtrecht heeft een signaalfunctie: het bevoegd gezag en de locatie ontvangen signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de opvang en de goede gang van zaken.

Een klacht indienen?

Het is de bedoeling dat klachten over de gang van zaken op een locatie tussen kinderen, ouders, personeel en alle overige betrokken personen in eerste instantie tussen alle betrokkenen, op locatieniveau worden opgelost. De meeste klachten worden overigens op die manier naar tevredenheid afgehandeld. Als u er op de locatie met de medewerker en met de directeur niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het bestuur. Mocht dit ook niet naar wens zijn of is de klacht tegen het bevoegd gezag gericht, dan kunt u de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Klachten kunnen betrekking hebben op de begeleiding van kinderen, het toepassen van strafmaatregelen, het beoordelen van leerlingen, de inrichting van de organisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan. Deze klachten dienen langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht m.b.t. schorsen en verwijderen niet via de Klachtenregeling onderwijs worden ingediend.

Op de website van [Wijzer](#) vindt u de volledige klachtenregeling en een schematische weergave van de te nemen stappen. Tevens kunt u kijken naar de bijlage Koninklijke Route waarin de verschillende soorten klachten worden beschreven.

Een luisterend oor en ondersteuning

U kunt tijdens de procedure, wanneer u ondersteuning nodig hebt een beroep doen op anderen: op schoollocatieniveau is dat de interne contactpersoon. Hij/zij kent de school goed en is goed op de hoogte van de klachtenprocedure. Hij/zij kan adviseren over de te nemen stappen.

Ook kunt u een onafhankelijk advies inwinnen en ondersteund worden door een externe vertrouwenspersoon voor opvang en onderwijs. Hij/zij kan u adviseren over de te nemen stappen en staat u bij in het voorbereiden of voeren van gesprekken.

Namen en adressen

Bevoegd gezag

Mw. J.B. van der Lugt
College van Bestuur Wijzer in Opvang en Onderwijs
Burgemeester van Lierplein 77
3134ZB Vlaardingen
info@wijzer.nu

Interne contactpersoon

Op onze locatie is dat Marja Arnoldus
m.arnoldus@wijzer.nu
010-5914870

**Externe Vertrouwenspersoon**

Mw. A. Groen -Vendrig
CED – Groep
010-4071993
evp@cedgroep.nl

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Onderwijsgeschillen
030-2809590
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

**Landelijke Klachtencommissie Opvang
Geschillencommissie**

070-3105310
www.degeschillencommissie.nl

Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs (Onderwijs)

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](#) via 0900-1113111.



Bijlage de Koninklijke route (onderwijs)

Bij welke klacht bewandel ik welke route?

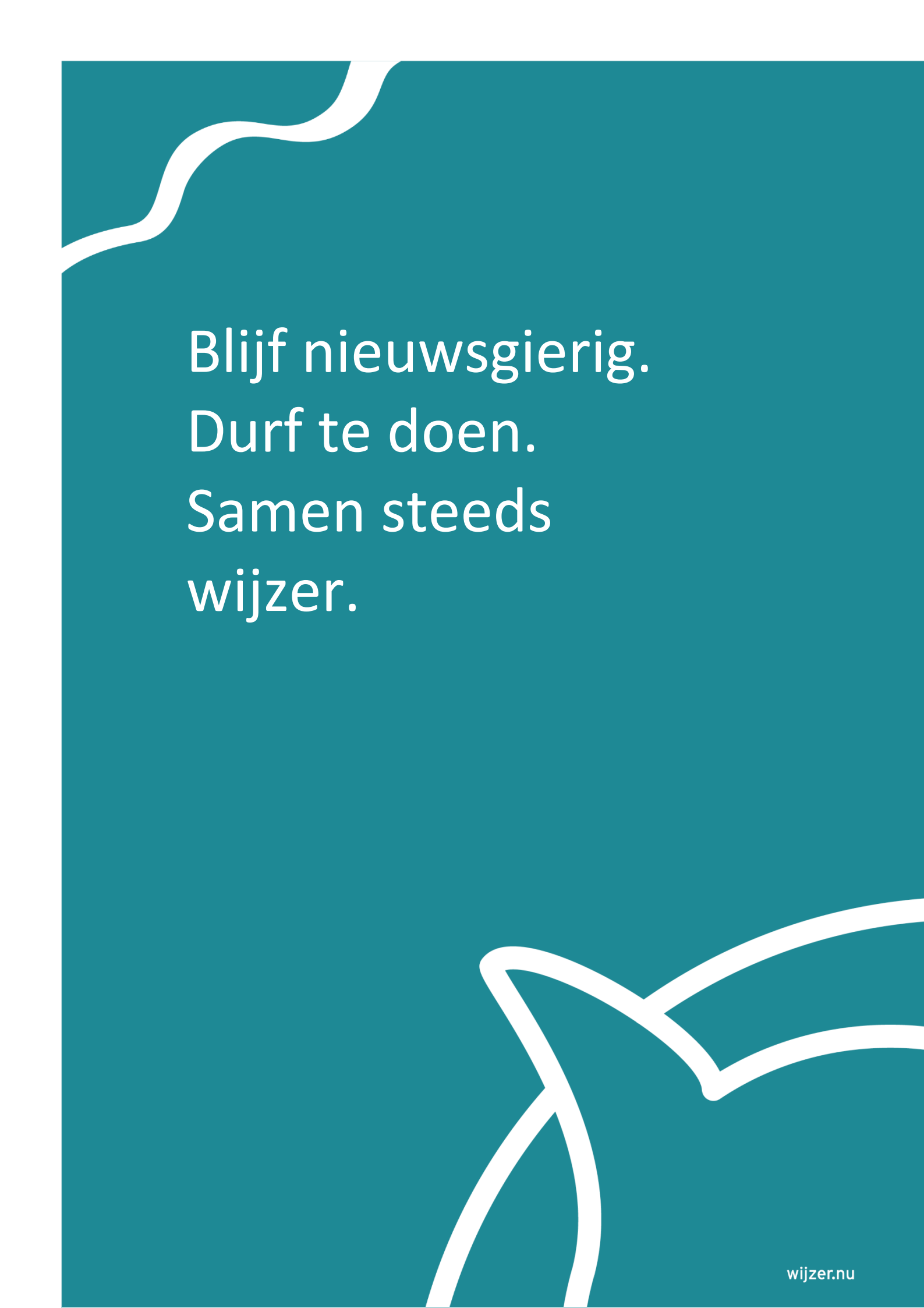
In het onderstaande schema is te zien voor welke klacht men waar terecht kan.

De ondersteuning door de extern vertrouwenspersoon is met name gericht op klachten met betrekking tot ongewenst gedrag. De klager beslist over de te volgen route, behalve bij route 4, waarbij voor personeelsleden de meldcode en voor het bestuur/bestuurder (= bevoegd gezag) de aangifteplicht geldt.

Let op: Voor de route van een arbeidsgeschil(personeel) geldt geen van deze klachtroutes, maar een geschillenregeling.

1	2	3	4
Klachten van onderwijskundige aard zoals: - methode - aanpassing programma - toetsing en beoordeling	Klachten van school organisatorische aard of over kwaliteit van het onderwijs zoals - vakanties - vrije dagen - schoolbijdrage - inzetten extra hulp - communicatie	Klachten over ongewenst gedrag zoals: - agressie - geweld - racisme - discriminatie - pesten - seksueel overschrijdend gedrag	Klachten over: - geweld - (een vermoeden van) een seksueel misdrijf - seksuele intimidatie - racisme - discriminatie
Gesprek met leerkracht		Gesprek met leerkracht	Meldcode huiselijk geweld Aangifteplicht
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met directeur	Gesprek met directeur	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met directeur	Melding aan bevoegd gezag (directeur/bestuur) Informeren slachtoffer/ klager (ouders) en aangeklaagde
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij bestuur	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij bestuur	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij bestuur	Eventueel gesprek met interne contactpersoon (eerste opvang; daarna melden bij bestuurder en doorverwijzen naar externe vertrouwenspersoon)
Indien geen bevredigend resultaat: consultatie interne contactpersoon	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie interne contactpersoon	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie interne contactpersoon Eventueel consultatie vertrouwensinspecteur	Eventueel gesprek met externe vertrouwenspersoon . Bestuur/bestuurder is verplicht tot consultatie van vertrouwens-inspecteur
Indien geen bevredigend resultaat: consultatie externe vertrouwenspersoon	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie externe vertrouwenspersoon	Indien geen bevredigend resultaat: consultatie externe vertrouwenspersoon	Aangifte bij justitie/politie (door bevoegd gezag indien het vermoeden een personeelslid betreft)
Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij geschillencommissie	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij geschillencommissie	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij geschillencommissie	
<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>





Blijf nieuwsgierig.
Durf te doen.
Samen steeds
wijzer.