



# Klachtenregeling

2023

Stichting Archipel Onderwijs & Kinderopvang



# Inhoud

<b>1. INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>2. FUNCTIONARISSEN IN HET KADER VAN DE KLACHTENREGELING</b>	<b>4</b>
2.1 Interne contactpersoon	4
2.2 Vertrouwenspersonen	4
2.3 Externe klachtencommissie	4
2.4 Externe vertrouwensinspecteur	4
<b>3. KLACHTENREGELING VOOR STICHTING ARCHIPEL ONDERWIJS &amp; KINDEROPVANG</b>	<b>5</b>
3.1 Begripsbepalingen	5
3.2 Klachtenbehandeling	5
3.3 Slotbepalingen	7
<b>BIJLAGEN</b>	<b>8</b>
Bijlage 1 Contactgegevens	8
Bijlage 2 Richtlijnen	10
Bijlage 3 Klachtenformulier schriftelijke afhandeling	11
Ruimte voor aantekeningen	12

## 1. Inleiding

**Bij Stichting Archipel Onderwijs & Kinderopvang werken wij elke dag aan verbetering van de kwaliteit. Een goed aanbod en positieve relaties zijn hierbij van belang. Echter, waar mensen werken kunnen fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Wij vinden het belangrijk dat ouders' en medewerkers ons zo snel mogelijk weten te vinden als zij ergens ontevreden over zijn. In deze klachtenregeling beschrijven wij daarom hoe wij omgaan met klachten.**

Veruit de meeste klachten zullen in eerste instantie worden besproken, opgelost of afgehandeld in goed overleg tussen betrokkenen, ouders, medewerkers en leidinggevenden. Als deze afhandeling niet tot tevredenheid leidt, kan een beroep worden gedaan op de klachtenregeling van Stichting Archipel. In deze klachtenregeling staat de werkwijze betreffende behandeling van klachten beschreven.

Wij gaan zorgvuldig om met de klachten die ons bereiken. Uitingen van onvrede en/of klachten hebben immers een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van onze kindcentra/scholen. Door klachten serieus te nemen en gezamenlijk op te pakken werken wij, college van bestuur en medewerkers van de kindcentra/scholen en het bestuursbureau gezamenlijk aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Een klachtenregeling is voor elke school sinds de invoering van de Kwaliteitswet per 1-8-1998 verplicht gesteld. Volgens deze Kwaliteitswet kunnen ouders en kinderen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Vanuit de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen is sinds 2016 ook de houder van een kinderopvangorganisatie verplicht zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie.

Klachten kunnen gaan over uiteenlopende zaken. Zo kunnen klachten gaan over organisatorische zaken, zoals het gebouw of de schoonmaak. Ook pedagogische aanpak of onderwijskundige maatregelen (zoals toepassing van strafmaatregelen en beoordeling van leerlingen, of ongewenst gedrag zoals discriminatie, agressie en geweld) zijn zaken waar een klacht betrekking op kan hebben.

Wanneer sprake is van een vermoeden van kindermishandeling in de privésfeer (zoals (een vermoeden van) seksuele intimidatie, seksueel misbruik, psychisch of fysiek geweld, grove pesterijen, verwaarlozing of discriminatie), dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en is deze klachtenregeling niet van toepassing. Wij, de medewerkers en het college van bestuur, trachten voor alle betrokkenen een veilig klimaat te bewerkstelligen. Een veilig klimaat is in onze ogen tevens de verantwoordelijkheid van een ieder die bij onze organisatie betrokken is. Om dit te bewerkstelligen is het van belang dat de betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen) te gaan/of wanneer er onvrede ontstaat.

Deze klachtenregeling is een integrale regeling, wat betekent dat deze regeling van toepassing is op zowel Archipel Onderwijs als Archipel Kinderopvang. Deze regeling is niet van toepassing op de externe kinderopvanglocaties waar Archipel Onderwijs mee samenwerkt; deze organisaties hebben een eigen klachtenregeling.

## 2. Functionarissen in het kader van de klachtenregeling

Met onderstaande personen kan contact worden gezocht in het kader van de klachtenregeling (zie bijlage 1 voor alle contactgegevens).

### 2.1 Interne contactpersoon

Op ieder(e) kindcentrum/school is minimaal één contactpersoon aanwezig (zie de kindcentrum-/ schoolgids). Deze interne contactpersoon is een lokaal aanspreekpunt voor kinderen, ouders en medewerkers om vertrouwelijke kwesties te bespreken waarvoor de betrokkene een oplossing zoekt. De contactpersoon luistert en informeert de betrokkene over deze klachtenregeling en mogelijke vervolgstappen, zoals het benaderen van de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon van Archipel of het indienen van een klacht bij het college van bestuur. De interne contactpersoon heeft geheimhoudingsplicht, tenzij het gaat om zeer ernstige zaken of misdrijven. In dergelijke gevallen is de contactpersoon (en elke medewerker) verplicht te handelen volgens de meldcode dan wel meldplicht.

### 2.2 Externe Vertrouwenspersonen

Er kunnen redenen zijn waarom een klager de melding niet bij een interne contactpersoon of andere medewerker van de stichting kan of wil aangeven, bijvoorbeeld wanneer een klacht medewerkers onderling betreft of wanneer om andere redenen vertrouwelijkheid is gewenst. Om deze reden hebben wij externe vertrouwenspersonen. Zij zijn onafhankelijk van Archipel, deskundig en zoeken samen met de klager(s) naar een oplossing. Ook ondersteunen ze een klager bij eventuele vervolgstappen. Bovendien heeft de externe vertrouwenspersoon een eigen beroepscode en geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon treedt op als adviseur c.q. aanspreekpunt en kan te allen tijde benaderd worden. De gesprekken blijven strikt vertrouwelijk tenzij het gaat om melding van zeer ernstige zaken of misdrijven, ook hier geldt een wettelijke meldplicht. De vertrouwenspersoon ondersteunt een klager bij het zo mogelijk zelfstandig oplossen van de klacht en begeleidt zo nodig bij het doorlopen van de klachtenprocedure of andere stappen.

### 2.3 Externe klachtencommissie

De route voor het indienen van een klacht is voor zowel Archipel Onderwijs als Archipel Kinderopvang grotendeels gelijk. Er is één verschil: de externe klachtencommissie; voor Archipel Onderwijs is dit een andere dan voor Archipel Kinderopvang. De externe klachtencommissies behandelen klachten vertrouwelijk. Indien zij de klacht gegrond verklaren, volgt rapportage en advies naar het college van bestuur.

- Archipel Onderwijs is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC) Onderwijs (zie website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)).

onderwijsgeschillen.nl). Het bestuur moet zowel klager als LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies van het LKC meedelen of zij het eens is met het oordeel van de commissie en of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen.

- Voor Archipel Kinderopvang kunnen klagers naar de Geschillencommissie Kinderopvang (zie website: [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/)). Het is mogelijk om eerst het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl/](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/)). Het loket biedt ouders en oudercommissies de ruimte om eerste te kijken hoe er via informatie, advies en bemiddeling tot een oplossing van de klacht kan worden gekomen. De houder van de kinderopvang krijgt vervolgens een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren.

### 2.4 Externe vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteur behandelt geen klachten, maar verstrekt informatie. De vertrouwensinspecteurs zijn werkzaam voor de onderwijsinspectie en het aanspreekpunt voor alle betrokkenen bij een kindcentrum/school: ouders, medewerkers, bestuur, contactpersonen en externe vertrouwenspersonen. De vertrouwensinspecteurs geven onafhankelijk advies in geval van seksueel misbruik, seksuele intimidatie, (lichamelijk) geweld, grove pesterijen, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme etc. en bieden bijstand en begeleiding bij het zoeken naar een oplossing, het vinden van de juiste weg, indienen van een klacht of het doen van aangifte. Zij hebben geen aangifteplicht en zijn gebonden aan geheimhouding.

## 3. Klachtenregeling voor Stichting Archipel Onderwijs & Kinderopvang

### 3.1 Begripsbepalingen

#### ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Kindcentrum: een locatie waar in gezamenlijkheid:
  - a. Archipel Onderwijs het onderwijs verzorgt als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en
  - b. Archipel Kinderopvang minimaal één vorm van kinderopvang organiseert .Aangestuurd vanuit een centrale directie;
2. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair waar geen (in pandige) kinderopvang aanwezig is;
3. Het college van bestuur: het bevoegd gezag van Archipel Onderwijs en Archipel Kinderopvang;
4. Directeur: de directeur van een kindcentrum of school;
5. Klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 7;
6. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, een directeur, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij een kindcentrum/ school betrokken persoon of orgaan;
7. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2 van deze regeling.
8. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3 van deze regeling.
9. Aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directeur, het college van bestuur of een anderszins functioneel bij een kindcentrum/school betrokken persoon of orgaan;
10. Klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij een kindcentrum/ school betrokken persoon of orgaan. Een klacht kan gaan over organisatorische maatregelen/nalatigheid (gebouw, rooster ect.), onheuse bejegening (verbaal of nonverbaal) of ongewenst gedrag op een kindcentrum/ school (pesten, agressie, intimidatie of ongewenste intimiteiten).

### 3.2 Klachtenbehandeling

#### ARTIKEL 2. AANSTELLING EN TAKEN CONTACTPERSOON

(NB: "aanstelling" suggereert een formele 'functie' met bijbehorende rechtspositionele voorwaarden en faciliteiten (tijd, geld, opleiding) en is te onderscheiden van een (bijkomende) taak of rol. Ook rechtsbescherming gelijk aan MR-leden is in alle gevallen relevant.)

1. Er is op ieder(e) kindcentrum/ school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon. Ook voor het bestuursbureau is een contactpersoon aangesteld door het college van bestuur. De

contactpersoon luistert en verwijst door, maar wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.

De directeur benoemt een medewerker tot contactpersoon en indien nodig ontheft hij deze persoon van diens taak. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij een kindcentrum/school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij een kindcentrum/school betrokken partijen. Hij/zij is voor de uitvoering van deze taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn/haar taak niet worden benadeeld.

#### ARTIKEL 3. AANSTELLING EN TAKEN EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

1. Het bestuur beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij Archipel en kan te allen tijde rechtstreeks worden benaderd.
2. Het college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Dit kan ook op uitnodiging van het college van bestuur. De vertrouwenspersoon bekijkt in overleg met de klager of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het volgen van een formele klachtenprocedure en adviseert de klager hierin. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager indien wenselijk en/of noodzakelijk naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. De vertrouwenspersoon kan het college van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over door het college van bestuur te nemen besluiten. Indien hem signalen bereiken die hem daar aanleiding toe geven kan hij deze ter kennis brengen aan het college van bestuur of aan de externe klachtencommissie. Ook hierbij geldt de bescherming van de vertrouwelijkheid en anonimiteit van de eventuele melders/bronnen.
6. 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 ook niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag (maar kan niet worden benadeeld). In de jaarlijks rapportage is de anonimiteit van melders/klagers gewaarborgd.

#### ARTIKEL 4. KLACHTINDIENING

- Klager bespreekt de klacht met betrokkene(n).
- Als er geen oplossing wordt gevonden, dan legt de klager het probleem voor:
  - aan de interne contactpersoon, of
  - aan de directeur van het kindcentrum/de school, of
  - aan de klachtencommissie (die zal onderzoeken of bemiddeling door de commissie mogelijk is).
- Zowel klager als verweerder kan ondersteuning vragen van externe vertrouwenspersoon voor juiste doorverwijzing en/of begeleiding. N.b. Klager en verweerder worden nooit door dezelfde vertrouwenspersoon begeleid.
- Als het probleem niet is opgelost dan kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij het college van bestuur (zie bijlage 3). De klager heeft het recht de externe klachtencommissie in te zetten (ook als het college van bestuur de aangeklaagde is).
- De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist. Het college van bestuur volgt m.b.t. het onderwijs de termijnen van de Landelijke Klachtencommissie. Vanuit de kinderopvang wordt de klacht binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- Het college van bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. Indien een klachten bij de Landelijke Klachtencommissie is ingediend, wordt deze schriftelijk bevestigd door de commissie. Het college van bestuur deelt indien relevant de directeur van het betrokken kindcentrum/de betrokken school dan schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- Iemand met een aanstelling bij Stichting Archipel die een melding doet van (een ernstig vermoeden van) een misstand wordt verwezen naar de klokkenluidersregeling. Deze wordt staat (net als actuele klachtenregeling) op de website van Archipel.

#### ARTIKEL 5. INHOUD VAN DE SCHRIFTELIJKE KLACHT

- Op het moment dat de klager een mondelinge klacht (informele fase) doorzet in een schriftelijke klacht (formele fase), dan wordt van de schriftelijk ingediende klacht door de ontvanger (dat is waar de klacht binnen komt) als bedoeld in artikel 4 lid 4, een verslag gemaakt, dat door de

klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt (zie bijlage 4).

- De schriftelijke klacht bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de klacht, waaronder feiten en omstandigheden.
- Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- Klager wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie weken nadat de klacht is ingediend, dan wel als de klager heeft voldaan aan het verzoek tot verzuimherstel, schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing of de klacht verder in behandeling wordt genomen. Indien de klacht op formele gronden niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bestuur en de directeur van het betrokken kindcentrum/de betrokken school gemeld.

#### ARTIKEL 6. BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET BESTUUR

- Indien de (schriftelijke) klacht bij het college van bestuur wordt ingediend, kan het college van bestuur de klacht zelf afhandelen in overleg met de klager. Het college van bestuur kan de klager wijzen op de mogelijkheid tot inschakelen van de vertrouwenspersoon, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
- Als de behandeling van de klacht door het college van bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, wijst het college van bestuur de klager op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie waarbij Stichting Archipel Onderwijs of Stichting Archipel Kinderopvang aangesloten is.
- Het college van bestuur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van personeel, het schorsen van kinderen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.
- Het college van bestuur meldt de afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
- Het college van bestuur deelt de directeur van het kindcentrum/ school mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie, de directeur van het kindcentrum/ school deelt het college van bestuur mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- Alle documenten die betrekking hebben op de klacht worden bewaard conform het privacyreglement van Stichting Archipel Onderwijs & Kinderopvang.

#### ARTIKEL 7. INSTELLING EN TAKEN KLACHTENCOMMISSIES

- Voor het onderzoeken van klachten en het adviseren daarover heeft Stichting Archipel zich aangesloten bij Stichting Onderwijsgeschillen en De Geschillencommissie Kinderopvang.
- De samenstelling van de commissies staat vermeld op de websites [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) en [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- Wat betreft de procedure bij de klachtencommissies wordt verwezen naar [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) en [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### ARTIKEL 8. BESLUITVORMING DOOR HET COLLEGE VAN BESTUUR

- Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de externe klachtencommissie deelt het college van bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van het betrokken kindcentrum/de betrokken school 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, mits de klager hiermee akkoord is gegaan. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/ of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

#### ARTIKEL 9. INFORMEREN MEDEZEGGENSCHAPSRAAD/ KINDCENTRUMRAAD

Het college van bestuur informeert de betreffende medezeggenschapsraad/ kindcentrumraad over ieder oordeel van de Klachtencommissie waarbij de klacht als gegrond is beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

### 3.3 Slotbepalingen

#### ARTIKEL 10: OPENBAARHEID

Zowel de directeurs van de kindcentra/ scholen en het college van bestuur zorgen ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen en de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school-/kindcentrumgids, op de websites van het kindcentrum/ de school en op de website(s) van Stichting Archipel Onderwijs & Kinderopvang.

#### ARTIKEL 11. EVALUATIE KLACHTENREGELING

De regeling wordt jaarlijks na inwerkingtreding door het

college van bestuur geëvalueerd. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het college van bestuur, de contactpersonen, de vertrouwenspersoon en de Archipelraad geëvalueerd. Het initiatief hiertoe ligt bij het college van bestuur. Niet evalueren kan alleen nadat alle partijen daartoe unaniem hebben besloten.

#### ARTIKEL 12. WIJZIGING VAN HET REGLEMENT

De regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersonen met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

#### ARTIKEL 13. OVERIGE BEPALINGEN

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het college van bestuur.
- De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- De regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Archipel Onderwijs en Kinderopvang.
- Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022

#### ARTIKEL 14. INWERKINGTREDING

Deze regeling is ter instemming voorgelegd aan de Archipelraad op 18 oktober 2022.

Met vaststelling van deze klachtenregeling wordt de versie uit 2021 vervangen door deze versie.

Deze klachtenregeling wordt jaarlijks (als onderdeel van het jaarverslag) geëvalueerd.

College van bestuur Archipel Kinderopvang & Onderwijs, Zutphen, 30 september 2022

## Bijlage 1 Contactgegevens

### COLLEGE VAN BESTUUR

Per 1 augustus 2023  
Walter van der Hoeven  
Stichting Archipel  
Postbus 4091  
7200 BB Zutphen  
0575-596120

### EXTERNE VERTROUWENSPERSONEN

Marianne Bovee  
06-14173465  
boveemarianne@gmail.com

Helga van Silfhout  
06-34880700  
helga@deexternevm.nl

### KLACHTENLOKET VOOR KINDEROPVANG

0900-1877  
www.klachtenloket-kinderopvang.nl

### GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG

070-3105310  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
www.degeschillencommissie.nl

### LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE (LKC) VAN STICHTING ONDERWIJSGESCHILLEN

030-2809590  
Postbus 85159  
3508 AD Utrecht  
www.onderwijsgeschillen.nl

### CENTRALE MELDPUNT T.B.V. VERTROUWENSINSPECTEUR VAN DE ONDERWIJSINSPECTIE

Bereikbaar op werkdagen van 08.00 uur-17.00 uur  
0900-1113111  
<https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs>

## Bijlage 2 Richtlijnen

### Algemene uitgangspunten

- Iedere medewerker is bekend met het bestaan van de klachtenregeling. In de kindcentrum-/ schoolgids is melding gemaakt van de klachtenregeling en contactgegevens.
- Een klacht wordt zo veel mogelijk op locatieniveau in de informele fase opgelost.
- De contactpersoon treedt op als eerste opvang en verwijzen klachten door naar de externe vertrouwenspersoon of naar de directeur of het bestuur.
- De externe vertrouwenspersoon luistert naar het verhaal, denkt mee in oplossingsmogelijkheden en begeleidt waar nodig.

### Hoe te handelen bij binnenkomst van een klacht?

Als een klacht binnenkomt bij een directeur:

1. De directeur analyseert de klacht en probeert deze op locatieniveau op te lossen.
2. Van een mondelinge klacht maakt de directeur een verslag. Deze wordt door klager voor akkoord getekend (zie bijlage 4).
3. De directeur informeert het college van bestuur over de klacht.
4. Als het niet mogelijk is de klacht op te lossen dan verwijst de directeur de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Als de klacht binnenkomt bij het college van bestuur:

1. Het college van bestuur analyseert de klacht en checkt of via bemiddeling de klacht opgelost kan worden op locatieniveau.
2. Als bemiddeling niet lukt gaat de bestuurder eerst te rade bij de externe vertrouwenspersoon. Indien nodig kan de bestuurder in overleg met de klager (indien de klager dit nog niet heeft gedaan) vervolgens de klachten-/ geschillencommissie inschakelen.
3. Als de klacht binnenkomt via LKC, de geschillencommissie kinderopvang of vertrouwenspersoon zal eerst nagevraagd worden bij het kindcentrum/ de school of bemiddeling al heeft plaatsgevonden.
4. Als een klacht ontvankelijk wordt verklaard door de klachten-/geschillencommissie zullen zowel het betreffende kindcentrum/ de betreffende school en het college van bestuur hun medewerking verlenen.

NB: Er dient altijd zorgvuldig en conform de AVG te worden omgegaan met persoonlijke gegevens, ook wanneer de klacht intern wordt opgelost. Bij het in behandeling nemen van de klacht moet gelet worden op datum van indiening en ondertekening. Dit vraagt daarom om een snelle en adequate handelwijze van de persoon bij wie de klacht wordt ingediend.

# Bijlage 3 Klachtenformulier schriftelijke afhandeling

Stichting Archipel Onderwijs & Kinderopvang

### GEGEVENS KLAGER

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode & woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer(s): \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Locatie (indien van toepassing): \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht wordt ingediend en de reden waarvoor de klacht wordt ingediend.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Ondertekening klager:: \_\_\_\_\_ Ondertekening ontvanger:: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### aantekeningen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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



**ARCHIPEL**

OPENBAAR PRIMAIR ONDERWIJS & KINDEROPVANG