



## **Klachtenregeling Leo Kanner Onderwijsgroep**

## inleiding

Als Leo Kanner Onderwijsgroep nemen we onderwijskwaliteit serieus. Dit betekent dat we regelmatig ons eigen functioneren onder de loep nemen, maar ook dat we feedback van leerlingen en ouders vragen. Op elke locatie is een ouderklank-bordgroep waarmee de locatiedirectie overlegt over de gang van zaken en nieuwe ontwikkelingen. Verder hebben we een actieve medezeggenschapsraad waarin van alle locaties ouders, personeel en directie zijn vertegenwoordigd. Voor kwesties die zich niet lenen voor bespreking in groter verband kent de Leo Kanner Onderwijsgroep twee vertrouwenspersonen waar (ex)leerlingen, ouders en personeelsleden kunnen aankloppen.

Binnen de Leo Kanner Onderwijsgroep houden we de lijnen graag kort. Als leerlingen, ouders of personeelsleden zorgen of onvrede hebben over de werkwijze in de klas en andere schoolse zaken, dan horen we dit graag direct. De groepsleerkracht of mentor van een klas is voor ouders en leerlingen het eerste aanspreekpunt. Het kan zijn dat er zaken spelen die het klassenniveau overstijgen. Elk leerjaar of elke leerjaarcluster heeft een coördinator waar leerlingen, ouders en personeelsleden in dat geval kunnen aankloppen. Mochten de gesprekken met de groepsleerkracht of leerjaarcoördinator niet leiden tot een werkbare situatie, dan staat in de klachtenregeling van de Leo Kanner Onderwijsgroep op welke andere manier leerlingen, ouders en personeelsleden hun zorgen of onvrede kenbaar kunnen maken.

De klachtenregeling heeft een gefaseerde opbouw in drie instanties waarbij per fase het 'wie, wat, waar' staat beschreven. Die informatie vindt u in de bladzijden na deze inleiding. Met vragen over de klachtenregeling kunt u terecht bij de directeur van de locatie waar uw kind onderwijs volgt.

## 1. BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1

#### 1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Locatie:  
een locatie/school als bedoeld in de WEC – van de Leo Kanner Onderwijsgroep;
- b. Bevoegd gezag;  
het college van bestuur;
- c. Locatiedirecteur;  
de integraal eindverantwoordelijke op een locatie van de LKO
- d. (klachten-) Commissie:  
de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 6;
- e. Reclamant:  
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 locatie,  
alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de organisatie die een  
klacht heeft ingediend;
- f. Vertrouwenspersoon:  
de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. Melding:  
een melding over locatieorganisatorische zaken, machtsmisbruik, waaronder  
valt: seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie, geweld, (ernstige  
vormen van) pesten en belaging (stalking) bij de vertrouwenspersoon;
- h. Klacht:  
over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het  
niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- i. Aangeklaagde:  
een (ex-)leerling, 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 locatie, alsmede  
een persoon die anderszins deel uitmaakt van de organisatie, tegen wie een  
klacht is ingediend;
- j. Adviescommissie:  
een door de locatiedirecteur of het bevoegd gezag ingestelde commissie die  
bestaat uit leden aangewezen door voornoemde gremia;
- k. Lesweken:  
Lesweken zijn de lesweken waarin de leerlingen les krijgen. Vakanties vallen  
buiten de lesweken.

## **Artikel 1 onder h**

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de locatie-organisatie en ongewenste omgangsvormen: seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld, pesten en belaging.

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 mensen die deel uitmaakt van de locatiegemeenschap.

Belaging (stalking) valt onder de term pesten. Het kan gaan om achtervolgingen, telefoon- en computerterreur, posten voor locatie of huis etc. De belager moet deze activiteiten stelselmatig verrichten, zonder dat hij/zij daartoe het recht heeft.

### Artikel 2: voortraject

1. Zorgen of onvrede kunnen gaan over diverse (schoolse) zaken. Vragen en/of zorgen over de werkwijze in de klas, over beleidszaken, over schoolse zaken etc. Voordat dit soort vragen en/of zorgen uitmonden in een formele klacht, is het belangrijk eerst gesprekken te voeren met de mentor of groepsleerkracht van de betreffende leerling. Doel van dat gesprek is om de verschillen in inzicht te bespreken en te komen tot een werkbaar situatie in het belang van de leerling. Mocht dit niet lukken kunnen de betrokkenen in gesprek gaan met bouwcoördinator, het liefst in gezamenlijkheid.

2. Mochten er zorgen of onvrede bestaan in de richting van de locatiedirecteur, is de eerste stap om in gesprek te gaan met de locatiedirecteur. Mocht dat niet leiden tot een werkbaar situatie kunnen betrokkenen in gesprek gaan met een andere directeur binnen de LKO. Mocht dat niet leiden tot een bevredigende oplossing kan er een formele klacht worden ingediend.

### Artikel 3: verjaringstermijn

Een klacht dient te worden ingediend binnen een jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan. Uitzondering betreft gedragingen die een strafrechtelijke component in zich hebben.

### Artikel 4: Indienen van een klacht in eerste instantie

1. Als de gesprekken in het voortraject niet leiden tot een werkbaar situatie kan er een formele klacht worden ingediend die is gericht aan de locatiedirecteur.
  - A. Indienen van een klacht:
    - i. Op papier: De klacht wordt gericht aan de locatiedirecteur en opgestuurd naar: Elisabethhof 17, 2353 EW LEIDERDORP. Indien de reclamant door omstandigheden niet in staat is de klacht op schrift te stellen kan in overleg met de locatiedirecteur naar een passende oplossing gezocht worden.
    - ii. Per e-mail: De klacht wordt gericht aan de locatiedirecteur en gemaïld naar: [secretariaat@leokanner.nl](mailto:secretariaat@leokanner.nl). De klacht dient als pdf document aan de e-mail te worden toegevoegd.
  - B. De klacht bevat tenminste:
    - i. De duidelijkheid dat het om een klacht gaat
    - ii. de naam en het adres van de reclamant
    - iii. de naam en adres van de betreffende locatie
    - iv. de dagtekening
    - v. een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de reclamant in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee lesweken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
3. Indien de klacht niet rechtstreeks wordt ingediend bij de locatiedirecteur wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard.
4. Indien de klacht ook wordt ingediend bij een ander intern orgaan dan

genoemd in dit artikel (bijvoorbeeld medezeggenschapsraad, klankbordgroep, raad van toezicht etc.) verwijst het ontvangend orgaan de reclamant terug naar de locatiedirecteur en informeert het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht. Deze gremia kunnen de directeur wel bevragen over de voortgang en afhandeling van de klacht.

5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, meldt de locatiedirecteur dit aan de reclamant, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
6. Als de reclamant het niet eens is met het gestelde in lid 5, kan deze daar bezwaar tegen maken bij het bevoegd gezag.
7. Indien de reclamant geen belang (meer) heeft bij de behandeling van zijn klacht kan de klacht eveneens niet-ontvankelijk worden verklaard.
8. Als de klacht het functioneren van de locatiedirecteur betreft, wordt de klacht ingediend bij het bevoegd gezag. De klacht dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld artikel 5 lid 1, met uitzondering van lid 1 onderdeel B sub vi en sub vii.
9. De locatiedirecteur deelt binnen vier lesweken na ontvangst van de klacht de reclamant schriftelijk mee of de klacht gegrond is en zo ja welke maatregelen er worden genomen.
10. Bij afwijking van de in lid 9 genoemde termijn, doet de locatiedirecteur daarvan met reden omkleed mededeling aan de reclamant onder vermelding van de termijn waarbinnen de locatiedirecteur zijn/haar standpunt bekend zal maken.
11. De locatiedirecteur kan er voor kiezen een adviescommissie in te stellen die de klacht inhoudelijk behandelt en een advies formuleert voor de locatiedirecteur.
12. De adviescommissie brengt binnen zes lesweken advies uit aan de directeur.
13. De directeur zal binnen twee lesweken na ontvangst van het advies van de adviescommissie schriftelijk het definitieve standpunt kenbaar maken aan de reclamant en de adviescommissie en de direct betrokkenen.
14. De locatiedirecteur kan in het belang van de behandeling van de klacht en/of om veiligheidsredenen, besluiten om tijdelijke maatregelen te treffen. Het doel van de maatregel is om de situatie zodanig te beïnvloeden dat een goede afhandeling van de klacht mogelijk is en de veiligheid gewaarborgd blijft. Als de maatregelen personeel betreft, overlegt de directeur met het bevoegd gezag.

## **Artikel 5: indienen van een klacht in tweede instantie**

1. Als de behandeling van de klacht zoals beschreven in artikel 4 niet leidt tot een werkbare situatie, kan er een formele klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag.
  - A. Indienen van een klacht:
    - i. Op papier: De klacht wordt gericht aan het bevoegd gezag en opgestuurd naar: Elisabethhof 17, 2353 EW LEIDERDORP. Indien de reclamant door omstandigheden niet in staat is de klacht op schrift te stellen kan in overleg met de locatiedirecteur naar een passende oplossing gezocht worden.
    - ii. Per e-mail: De klacht wordt gericht aan het bevoegd gezag en gemaïld naar: [secretariaat@leokanner.nl](mailto:secretariaat@leokanner.nl). De klacht dient als pdf document aan de e-mail te worden toegevoegd.
  - B. De klacht bevat tenminste:
    - i. De duidelijkheid dat het om een klacht gaat
    - ii. Een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust

- iii. De naam en adres van de reclamant
- iv. Naam en adres van het bevoegd gezag
- v. Dagtekening
- vi. Omschrijving van de reden waarom de procedure onder artikel 4 niet heeft geleid tot een werkbare situatie.
- vii. Documentatie betreffende afhandeling van de klacht door de locatiedirecteur

2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de reclamant in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee lesweken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, meldt het bevoegd gezag dit aan de reclamant en de aangeklaagde
4. Als de reclamant het niet eens is met het gestelde in lid 3, kan deze zich wenden tot de landelijke klachtencommissie
5. Indien de reclamant geen belang (meer) heeft bij de behandeling van zijn klacht kan de klacht eveneens niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. De het bevoegd gezag deelt binnen vier lesweken na ontvangst van de klacht de reclamant schriftelijk mee of de klacht gegrond is en zo ja welke maatregelen er worden genomen.
7. Bij afwijking van de in lid 10 genoemde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met reden omkleed mededeling aan de reclamant onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag het oordeel bekend zal maken.
8. Het bevoegd gezag kan een adviescommissie samenstellen die de klacht inhoudelijk behandelt. De commissie bestaat uit minimaal drie leden. De commissie adviseert het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag beslist.
9. De adviescommissie brengt binnen zes lesweken advies uit aan het bevoegd gezag.
10. Het bevoegd gezag zal binnen twee lesweken na het ontvangst van het advies van de adviescommissie schriftelijk het definitieve standpunt kenbaar maken aan de reclamant en de adviescommissie en de direct betrokkenen.
11. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld kan de reclamant zich wenden tot de landelijke klachtencommissie
12. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
13. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander intern orgaan dan genoemd in het tweede lid en derde lid (bijvoorbeeld medezeggenschapsraad, klankbordgroep, raad van toezicht etc.) verwijst het ontvangend orgaan de reclamant door naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
14. Het bevoegd gezag kan in het belang van de behandeling van de klacht en/of om veiligheidsredenen, besluiten om tijdelijke maatregelen te treffen. Het doel van de maatregel is om de situatie zodanig te beïnvloeden dat een goede afhandeling van de klacht mogelijk is en de veiligheid gewaarborgd blijft.
15. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend door locatiedirecteur, bevoegd gezag of klachtencommissie.
16. Het bevoegd gezag deelt de locatiedirecteur van de betrokken locatie schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie.
17. Reclamant en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 6: indienen van een klacht in derde en laatste instantie**

Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs.

1. Als de behandeling van de klacht zoals beschreven in artikel 5 niet leidt tot een werkbare situatie, kan er een formele klacht worden ingediend de landelijke klachtencommissie.
2. Het indienen van de klacht dient te verlopen via de richtlijnen van de landelijke klachtencommissie. Deze zijn in te zien op <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl> onder het kopje klachten.

## **Artikel 7: Beslissing op advies landelijke klachtencommissie**

1. Binnen zes lesweken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de reclamant, de aangeklaagde, de locatiedirecteur van de betrokken locatie en de landelijke klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel wordt gedeeld en of het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de landelijke klachtencommissie tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier lesweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de reclamant, de aangeklaagde, de locatiedirecteur en de landelijke klachtencommissie.
3. Voordat de beslissing formeel kenbaar wordt gemaakt aan de personen genoemd in lid 1, informeert het bevoegd gezag de aangeklaagde over de voorgenomen beslissing. De zienswijze van de aangeklaagde ten aanzien van de maatregel wordt vastgelegd in het personeelsdossier.

## **Artikel 8: aangifte**

Als er aangifte wordt gedaan bij politie, kan de klachtenprocedure tijdelijk worden stopgezet in afwachting van de stappen die de politie aankondigt. Het bevoegd gezag kan hangende het onderzoek wel tijdelijke maatregelen nemen die het onderzoek niet verstoren en de veiligheid garanderen van een ieder. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek beslist het bevoegd gezag over de te volgen koers.

## **Artikel 9: bijstand door vertrouwenspersoon**

1. De LKO heeft een regeling vertrouwenspersoon. In deze regeling zijn de taken en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon beschreven. Medewerkers, leerlingen en ouder/verzorgers kunnen een beroep doen op een vertrouwenspersoon als zij zorgen hebben over (schoolse) zaken die spelen en die in vertrouwen besproken moeten worden. Als het komt tot



een klacht kan de indiener zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon. De ontvanger van de klacht brengt dit onder de aandacht.

2. Ouders, leerlingen, docenten, directies, besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en [seksueel misbruik](#);
- psychisch en fysiek geweld;
- discriminatie en radicalisering.

Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. Uw melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de veiligheidsinspecteur.

Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

### **Artikel 10: rol onderwijsinspectie**

De inspectie heeft geen specifieke taak bij het behandelen van individuele en/of arbeidsrechtelijke klachten in of rondom de school. Om een beter beeld van een school of instelling te krijgen, wil de inspectie wel graag uw melding van uw klacht ontvangen. Dit kan via [het contactformulier](#). Uw melding (signaal) gaat naar het betreffende inspectieteam van de school/instelling. Zij lezen het, nemen het op in het dossier van de school/instelling en nemen het (eventueel) mee in het gesprek met het bestuur of een volgend onderzoek naar de school/instelling.

### **Artikel 11: informatievoorziening aan derden door reclamant**

De afhandeling van een klacht is gebaat bij terughoudendheid van informatie naar derden. Vanuit de LKO reageren wij niet inhoudelijk op vragen van de media (papier, internet en tv). Informatie doorspelen naar media bemoeilijkt een zorgvuldige behandeling van de klacht.

### **Artikel 12: rol van derden**

Personen die niet direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht nemen niet deel aan de gesprekken en zullen door de LKO niet worden geïnformeerd. De LKO behoudt zich het recht voor om niet in gesprek te gaan met de reclamant of aangeklaagde als deze zich laat vergezellen door personen die niet direct betrokken zijn. Uitgezonderd zijn de gemachtigde en de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 13: Openbaarheid**

De klachtenregeling staat integraal en met de contactgegevens op het openbare gedeelte van de website ([www.leokanner.nl](http://www.leokanner.nl)). In de schoolgids wordt verwezen naar de klachtenregeling en hoe men deze kan verkrijgen.

### **Artikel 14: privacy**

1. Gegevens die betrekking hebben op een klacht zoals bedoeld in artikel 4, worden op een plaats bewaard waar uitsluitend de directeur en de leden van de ingestelde adviescommissie toegang toe hebben.

2. Gegevens die betrekking hebben op een klacht zoals bedoeld in artikel 5, worden op een plaats bewaard waar uitsluitend het bevoegd gezag en de leden van de ingestelde adviescommissie toegang toe hebben.
3. Gegevens die betrekking hebben op een klacht zoals bedoeld in artikel 6, worden op een plaats bewaard waar uitsluitend het bevoegd gezag toegang toe heeft.
4. De personen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht en daarbij inzage krijgen in gegevens die een vertrouwelijk karakter hebben, zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot mededelingen verplicht of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

#### **Artikel 15: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Het initiatief om dit regelement te wijzigen ligt bij het bevoegd gezag
3. Deze regeling treedt in werking op de dag na vaststelling.

#### **Landelijke klachtencommissie:**

**GCBO Den Haag  
Postbus 82324  
2508 EH DEN HAAG  
Tel.nr. 070-3861697  
Fax. 070-3020836  
Email: [info@gbco.nl](mailto:info@gbco.nl)**

In alle gevallen kan, indien gewenst, de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. Het inschakelen van de vertrouwenspersoon kan op elk gewenst moment in de procedure.

